

La utilització de les Hores Extraordinàries i les Guàrdies de Localització com a Mecanismes de Disponibilitat Horària en el Sector Serveis

Treball de Final de Grau

Josep Maria Grimal Rovira

12/05/2017

ABSTRACT:

En aquest treball s'ha analitzat com les empreses del sector serveis utilitzen els mecanismes de disponibilitat horària d'hores extraordinàries i guàrdies de localització. A més s'ha investigat si existeix una relació entre aquests mecanismes i l'aparició del síndrome del *burnout* en els treballadors que se'ls apliquen.

Per a obtenir una resposta fundada s'ha realitzat una investigació teòrica per definir i analitzar legalment els conceptes d'hores extraordinàries i guàrdies de localització. Igualment s'ha fet amb el concepte de *burnout*, els seus mètodes d'avaluació i la seva evolució. Seguidament s'ha portat a terme un treball de camp on s'ha visitat a tres empreses diferents del sector serveis, totes elles considerades Pimes. A cadascuna d'aquestes visites s'ha entrevistat a una persona en representació de l'administració de l'empresa i una altre en representació dels treballadors que fan hores extraordinàries i guàrdies de localització. A aquestes últimes també se'ls ha entregat un qüestionari de *burnout* per a analitzar la seva situació actual en relació amb el síndrome.

Finalment, amb la informació extreta mitjançant aquesta metodologia, es pot concloure que les empreses del sector serveis no utilitzen les hores extraordinàries i les guàrdies de localització com a mètodes de disponibilitat horària. Simplement els utilitzen per a cobrir situacions puntuals d'augment de treball. Tot i això, en ocasions no se'n fa un correcte ús en relació a la legalitat, de manera que s'incompleix la llei.

Tampoc trobem una relació directe entre treballar amb aquests mecanismes i l'aparició del síndrome del *burnout*. Només un treballador dels estudiats pateix aquest síndrome, però no és degut al treballar fent hores extraordinàries i guàrdies de localització, sinó a les seves condicions de treball.

ÍNDEX

1. Introducció.....	3
2. Marc teòric.....	6
2.1 Disponibilitat horària: diferència entre hores extra i guàrdies de localització.....	6
2.2 Hores extraordinàries com a mecanisme de flexibilitat.....	8
2.3 Guàrdies de localització.....	11
2.4 Retribució de les guàrdies de localització i les hores extraordinàries....	13
A. Guàrdies de localització.....	13
B. Hores extraordinàries.....	13
3. Burnout.....	15
A. Avaluació.....	16
B. Evaluació.....	17
4. Treball de camp.....	19
4.1 Metodologia.....	19
4.2 Resultats de les entrevistes.....	24
4.3 Creuament de resultats.....	39
5. Conclusions.....	42
6. Bibliografia.....	46

1. INTRODUCCIÓ

El mercat laboral és cada cop més exigent i les conseqüències de la crisi econòmica han suposat una accentuació de la pressió sobre els treballadors. Treballar sota règims de disponibilitat horària s'ha convertit en un fet habitual en molts sectors on tradicionalment no se n'havia fet us. Aquesta situació és notòria sobretot a Espanya, ja que la solució més utilitzada per les empreses en front la crisi, ha estat retallar la plantilla exigint la mateixa productivitat als treballadors no acomiadats. Tot i això també hi ha la possibilitat de que les causes provinguin d'una mala planificació.

Però, què és la disponibilitat horària en el treball? És difícil conceptualitzar aquest terme, però es podria definir com un factor que posseeixen algunes relacions laborals, el qual el seu tret característic és que el treballador està sotmès a una jornada irregular establerta per l'empresa. Aquest fenomen cada cop ha anat agafant més rellevància en el món laboral, a mesura que el temps de treball ha anat adquirint la dimensió d'instrument estratègic en les necessitats empresarials. Sobretot pren importància com a resposta de la part empresarial per obtenir una millor adaptació a les exigències del mercat en front les reclamacions sindicals de reducció de jornada¹.

A dia d'avui és molt habitual en l'àmbit laboral, ja que hi ha diferents factors que ho permeten o exigeixen. Per una part, tenim els avanços en les tecnologies de la informació i comunicació, que ens permeten comunicar-nos a l'instant. També hi afecta el creixement del sector terciari (o sector serveis), ja que en moltes ocasions els horaris de les seves prestacions s'allarguen fins a superar els de les jornades de treball tradicionals. Per altre banda, ens trobem el canvi en les tècniques de producció en el sector industrial, que consisteix en una millor adaptació del ritme productiu a la demanda del producte, fent necessaris reajustaments en la gestió del temps de treball. En aquest treball ens centrarem en la disponibilitat horària en el sector serveis. Des dels anys 70 fins a finals de la primera dècada dels anys 2000 el sector terciari va patir un creixement molt elevat al nostre país, fins el punt en que a les comunitats autònomes de Catalunya, Madrid, País Basc i la Comunitat Valenciana va superar les dos terceres

¹ Amb aquesta frase podem resumir el que ens explica Merino Senovilla, H. a *Distribución del tiempo de trabajo en la negociación colectiva. El papel de la regulación tradicional y los nuevos contenidos*, RDS (1998) a les pàgines 214 i 215.

parts del treball². A partir d'aquestes dates, aquest sector s'ha anat mantenint amb petites pujades i baixades. He escollit aquest sector per varies raons. Per un costat és el sector amb més Pimes, i per tant al que amb més facilitat es pot accedir a la hora de poder estudiar-lo, i per altre banda és un sector en el que no descartaria una possible incorporació al món laboral en el futur. Aquest últim motiu és sobretot sostingut per la tradició empresarial de la meua família, que fa que realment sigui una possible sortida laboral.

Respecte als mecanismes de disponibilitat horària, el més utilitzat i visible és el regulat a l'article 34.2 TRLET³. Aquest treball es centrarà en els casos sorgits per hores extraordinàries i guàrdies de localització. Dos casos en que ens trobem una disponibilitat horària més oculta, de manera que se'n parla menys i pot generar més controvèrsia pel poc coneixement general que hi ha. Per tant deixarem de banda la disponibilitat horària regulada per el TRLET per a estudiar si els dos mecanismes anteriorment mencionats (hores extraordinàries i disponibilitat horària) s'utilitzen correctament per part de les empreses. No essent suficient amb això, analitzaré una possible relació entre aquests dos mecanismes de disponibilitat amb l'estrès laboral o *burnout* que puguin patir els treballadors que hi estan sotmesos.

Per a arribar a unes conclusions clares serà necessari obtenir la resposta a la següent pregunta d'investigació:

² Carlos Molina (2010), *La desigual evolución del sector servicios en España*, [www.cincodias.elpais.com](http://cincodias.elpais.com/cincodias/2010/04/13/economia/1271138193_850215.html) (http://cincodias.elpais.com/cincodias/2010/04/13/economia/1271138193_850215.html)

³ Real Decret Legislatiu 1/1995, de 24 de març, per el que s'aprova el Text Refós de la Llei de l'estatut dels Treballadors.

34.2 TRLET: Mediante convenio colectivo o, en su defecto, por acuerdo entre la empresa y los representantes de los trabajadores, se podrá establecer la distribución irregular de la jornada a lo largo del año. En defecto de pacto, la empresa podrá distribuir de manera irregular a lo largo del año el diez por ciento de la jornada de trabajo.

Dicha distribución deberá respetar en todo caso los períodos mínimos de descanso diario y semanal previstos en la Ley y el trabajador deberá conocer con un preaviso mínimo de cinco días el día y la hora de la prestación de trabajo resultante de aquélla.

La compensación de las diferencias, por exceso o por defecto, entre la jornada realizada y la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo legal o pactada será exigible según lo acordado en convenio colectivo o, a falta de previsión al respecto, por acuerdo entre la empresa y los representantes de los trabajadores. En defecto de pacto, las diferencias derivadas de la distribución irregular de la jornada deberán quedar compensadas en el plazo de doce meses desde que se produzcan.

Com apliquen els mecanismes de disponibilitat horària d'hores extraordinàries i guàrdies de localització les empreses del sector serveis? Incideixen en l'aparició o augment de *burnout* en els seus treballadors?

Serà necessària una bona recerca de material teòric sobre el que cimentar unes bases i d'un treball de camp suficientment ampli per arribar a obtenir la informació necessària.

Per a complir amb aquest objectiu estructuraré el treball iniciant primer una recerca teòrica, on obtingui la informació necessària sobre la regulació legal de les pagues extraordinàries i les guàrdies de localització. Explicaré les diferències entre aquests dos mecanismes, seguidament profunditzaré més en cadascun d'ells i en comentaré la seva retribució. Per concloure el marc teòric explicaré el que és el síndrome del *burnout*, les formes d'avaluació i la seva evolució.

Un cop acabada aquesta recerca teòrica iniciaré el treball de camp. Aquest treball consistirà en una visita a tres empreses del sector serveis diferents, on faré una sèrie d'entrevistes. A cada empresa entrevistaré a un treballador en representació dels que realitzen hores extraordinàries, el qual també respondrà a un qüestionari per avaluar si pateix el síndrome del *burnout*. També serà entrevistat un treballador en representació de l'administració de l'empresa, ja sigui de recursos humans, un administratiu o el mateix gerent. D'aquesta manera obtindrem diferents punts de vista i informació suficient per a respondre a la pregunta plantejada en aquesta investigació.

2. MARC TEÒRIC

2.1 DISPONIBILITAT HORÀRIA: DIFERÈNCIA HORES EXTRA I GUÀRDIES DE LOCALITZACIÓ

Primer de tot és oportú fer una breu explicació del que són les hores extraordinàries i les guàrdies de localització per a diferenciar els conceptes. Són mecanismes diferents legalment i de diferent naturalesa, per això és necessari tenir clar la diferència entre aquests conceptes abans d'iniciar.

Les hores extraordinàries estan definides a l'Estatut dels Treballadors (TRLET) com “aquelles hores de treball que es realitzin sobre la duració màxima de la jornada ordinària de treball”. Per tant entenem com a hora extraordinària la que es realitza per sobre de la duració màxima de la jornada ordinària de treball convencional o contractual. Per tractar-se d'hores extraordinàries, en la gran majoria dels casos, s'haurà d'haver superat la jornada de 40 hores setmanals. De no ser així ens trobarem normalment que el conveni col·lectiu estipula que les hores per sobre de la jornada de treball pactada contractualment tindran la consideració de hores complementàries, de manera que queden excloses del seu règim retributiu.

Les hores extraordinàries són de caràcter voluntari excloent dos supòsits:

- Que vinguin estipulades per contracte de treball o per conveni col·lectiu.
- Que obtinguin el caràcter d'obligatorietat degut a força major, com podria ser per necessitat de reparar una averia urgent.

Trobem que hi ha limitacions. No es poden realitzar més de 80 hores extraordinàries anuals per als treballadors a jornada completa, aquesta xifra pot ser disminuïda per conveni col·lectiu. A aquesta suma no computaran les realitzades per força major ni les que siguin compensades en dies de descans els quatre mesos següents. També hi ha prohibicions. No poden realitzar hores extres els menors de 18 anys, els treballadors que exerceixen les seves tasques dins de mines (excepte les de força major) ni els treballadors nocturns.

La seva compensació pot ser en temps de descans retribuït equivalent durant els quatre mesos següents o en quantia econòmica. En cas d'escollir la segona opció hauran de ser retribuïdes com a mínim en un import igual o superior al de les hores ordinàries.

Per altre banda ens trobem amb les guàrdies de localització. Aquesta modalitat de disponibilitat horària, a diferència de les hores extres, està molt poc regulada per l'ordenament jurídic espanyol. El concepte ens el defineix Nora María Martínez Yáñez (2011)⁴ al llibre *Régimen Jurídico de la Disponibilidad Horaria* com “els temps de localització que es donen fora de l'horari de treball ordinari o extraordinari, així com del centre o lloc de treball, i es caracteritzen per l'obligació del treballador de estar localitzable per part de l'empresari”. La localització es pot portar a terme de dos formes diferents; mitjançant la permanència a un lloc determinat o, el que és més comú, mitjançant dispositius de ràdio-busca o telefonia mòbil.

La finalitat de les guàrdies de localització no és altre que permetre que l'empresari es posi en contacte amb el treballador quan es donin determinades circumstàncies, sollicitant la incorporació immediata del treballador al lloc de treball o resolent la incidència de forma telemàtica.

Per tant, tot i que tots dos mecanismes formen part del concepte de disponibilitat horària, veiem que disposen de diferències significatives. És destacable el nivell de regulació en el nostre ordenament jurídic. Quan parlem de hores extraordinàries ens trobem amb un concepte molt regulat al TRLET, amb unes limitacions i prohibicions que defineixen molt bé l'ús que en pot fer l'empresari. En canvi les guàrdies de localització és una eina poc regulada per la llei, com ja veurem més endavant, la qual queda com a responsabilitat de la negociació col·lectiva.

⁴ Martínez Yáñez, N. M. (2011). El régimen jurídico de la disponibilidad horaria. *Navarra: Aranzadi*.

2.2 HORES EXTRAORDINÀRIES COM A MECANISME DE FLEXIBILITAT

Les hores extraordinàries són una eina molt utilitzada a Espanya. Segons la VII *Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo* realitzada per l'INE⁵ quatre de cada deu assalariats sol prolongar la seva jornada de treball. A continuació explicarem quin és el motiu pel qual aquesta eina és un recurs tan atractiu des del punt de vista empresarial per a obtenir un repartiment irregular de la jornada de treball.

Cal delimitar primer quan estarem parlant de hores extraordinàries, segons la jurisprudència s'ha de tenir en compte els límits legals diaris, setmanals o anuals. En el marc diari es té en compte el límit, de nou hores diàries, però si el conveni col·lectiu prescindeix d'aquest límit les hores realitzades de més tindran el caràcter de complementàries i no serà possible computar hores extres en el marc temporal diari⁶. Si és així haurem de marcar el límit en el còmput de 40 hores setmanals de promig anual, havent d'esperar a finals d'any per comprovar si realment hi ha hagut o no treball extraordinari⁷. En aquest últim cas es considerarà que les hores extra són les últimes treballades a l'any, de forma que és en aquest moment en que podran ser compensades econòmicament o en descans durant els 4 mesos següents.

Com bé apunta Nora María Martínez Yáñez al llibre citat anteriorment (2011) al primer capítol (apartat V), des de la reforma laboral de 1994 s'ha anat rebaixant les qualitats distintives de les hores extraordinàries, com per exemple la retribució superior respecte a les hores ordinàries. A més les possibilitats de la seva compensació s'amplien a la possibilitat de ser retornades en descansos equivalents ens els següents 4 mesos de la seva realització. El TRLET regula que a falta de pacte exprés entre les parts seran compensades mitjançant aquesta alternativa, i al ser retornades desapareixen del còmput anual de 80 hores que actua com a limitació.

Al optar per aquesta compensació les hores extraordinàries, treballades en moments de major productivitat, són retornades al menys en la mateixa proporció, de manera que els descansos es realitzaran en moments de menor productivitat. Aquest procés no afecta a la retribució del treballador, a les cotitzacions socials ni al còmput d'hores extra (sempre

⁵ <http://www.ine.es/dyngs/IOE/es/operacion.htm?numinv=64050>

⁶ STS de 22 de diciembre de 1992 (RJ 1992, 10353), fonament quart. STS de 9 de diciembre de 1994 (RJ 1994 9961), fonament únic. STS de 4 de julio de 1995 (RJ 1995, 5477), fonament quart. STS de 27 de febrero de 1995 (RJ 1995 1262) fonament tercer.

⁷ STSJ de Andalucía, de 3 de enero de 2002 (JUR 2002 150312), fonament tercer. STSJ de Andalucía, de 3 de junio de 2002 (JUR 2003 79314), fonament tercer.

que el descans sigui en els següents 4 mesos), per tant podem afirmar que ens trobem en front un mecanisme molt útil, senzill i atractiu per l'empresari de distribució irregular de la jornada més que a treball extraordinari en sí. Aquesta identificació és més forta quan existeix una clàusula o pacte individual o col·lectiu que obliga als treballadors a realitzar hores extraordinàries, quedant sotmesos a la reordenació que l'empresari decideixi.

La disponibilitat que generen les hores extra s'amplia també a les que són retribuïdes econòmicament. Com que ens trobem que el treball realitzat en aquestes hores no és qualitativament diferent al de la jornada ordinària, generalment serà retribuït igual. Simplement estarem parlant de 80 hores de treball que es podran sumar a la jornada pactada, amb les quals es farà front a situacions imprevistes.

Per tant, seguint amb l'explicació de Nora María Martínez Yáñez, les clàusules que estableixen l'obligatorietat de realitzar hores extraordinàries, tant les que contemplin una compensació en dies de descans o mitjançant retribució econòmica, es poden equiparar a les clàusules de disponibilitat regulades per l'article 34.2 TRLET. Vinculen al treballador a executar la prestació laboral amb independència de l'horari senyalat o la jornada pactada.

Hi ha un aspecte que hauria de ser fonamental per a garantir els drets personals del treballador com el dret a la conciliació de la vida personal, laboral i familiar; el preavís. Segons la legislació espanyola en l'únic àmbit en relació amb el temps de treball en que és necessari preavís és en el cas de les hores complementàries. Per tant la responsabilitat de regular els temps de preavís en les hores extraordinàries queda delegada a la negociació col·lectiva. Aquest fet planteja una sèrie d'inconvenients, com el fet de la possibilitat de que els representants dels treballadors no tinguin el poder suficient per pactar un temps de preavís, o que si el conveni sectorial no ho regula no existirà a la gran majoria de Pimes.

Cal mencionar que les hores extraordinàries de força major tenen una regulació diferent a les hores extra convencionals. Al sorgir d'una finalitat diferent⁸ es regulen per un règim especial que es caracteritza per les següents característiques, obligatorietat pel treballador de realitzar-les; no computen al càlcul del límit de 80 hores anuals; tampoc

⁸ Regulades a l'article 35.3 TRLET, la seva finalitat és la prevenció o reparació d'accidents o danys extraordinaris i urgents no imputables a l'empresari.

computen a efectes de calcular la jornada màxima diària, tot i que no es pot violar el límit de 12 hores de descans entre jornada i jornada; i es diferenciï en matèria de cotització a la Seguretat Social. Per això, des d'aquest punt de vista, no les identificarem com a treball ordinari ni com a extraordinari, sinó com un *tertium genus*⁹ entre aquests dos conceptes.

⁹ Locució llatina que identifica un concepte diferent a uns altres dos contraposats, utilitzada per referir-se a una tercera possibilitat diferent a les altres dos més comuns.

2.3 GUÀRDIES DE LOCALITZACIÓ

Les guàrdies de localització són un instrument que tradicionalment s'ha utilitzat en professions que es duen a terme de forma ininterrompuda les 24 hores del dia, com pot ser en el sector de la sanitat. Es creen llistes de guàrdia localitzada als que s'acudeix en resposta a situacions extraordinàries i urgents, com averies o baixes d'última hora.

Amb el pas del temps destaca que aquest recurs, cada vegada amb més freqüència, s'ha anat ampliant a altres sectors en els que anteriorment no era usual que s'utilitzés. En conseqüència s'ha anat rebaixant el grau d'excepcionalitat necessària per acudir als treballadors de guàrdia, convertint aquest recurs en un mètode de gestió flexible del temps de treball.

Com hem comentat anteriorment les guàrdies de localització pràcticament no disposen de regulació legal, sent l'excepció el cas del personal sanitari en el seu Estatut Marc¹⁰, de manera que són els convenis col·lectius els que s'encarreguen de definir les condicions relacionades amb les guàrdies. L'Estatut Marc del personal sanitari, tot i regular molt lleugerament el tema de les guàrdies de localització, resol una qüestió clau; no computen com a temps de treball efectiu. Aquesta decisió no es pren de qualsevol manera, sinó que, tal com ens indica Nora María Martínez Yáñez (2011) en el capítol 1 (apartat VII) del llibre citat a principis del treball, "l'opció de l'Estatut Marc recull l'essencial d'un munt de jurisprudència del Tribunal Suprem a tenor de la qual les guàrdies de localització a Espanya mai s'han considerat temps de treball efectiu".

Els motius utilitzats per el Tribunal per a aquesta resolució bàsicament són la falta d'obligació de permanència en el centre de treball i l'apreciació de que, durant el temps de guàrdia, no es presta cap activitat laboral per a l'empresa. Per tant podem extrapolar que el fet determinant per considerar que no és temps de treball són el lloc on transcorre el temps de la guàrdia i la no execució d'una prestació laboral.

Aquesta jurisprudència tot i passar els anys s'ha mantingut fins l'actualitat¹¹ i incumbeix a qualsevol sector que faci ús de les guàrdies de localització, no només al sector sanitari. Així ho trobem mencionat a la Sentència TS de 29 de novembre de 1994

¹⁰ Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud.

¹¹ La trobem recollida des de sentències dels principis dels anys 90 com la Sentència del TS de 15 de desembre de 1993 (RJ 1993, 9956) fins a sentències del segle XXI com la Sentència TS de 27 de gener de 2009 (RJ 2009, 1440).

(RJ 1994, 9246) en el seu fonament quart, on s'aplica la doctrina recollida per al personal estatutari a l'*Empresa Nacional Hidroeléctrica Ribagorzana S.A* (ENHER S.A).

A aquesta doctrina cal sumar-li que el 2003 és reafirmada per el Tribunal de Justícia de la Unió Europea, que arriba a la mateixa conclusió que el Tribunal Suprem utilitzant com a base els mateixos arguments. Per altra banda no hi ha cap dubte que la prestació que es realitza a conseqüència de la trucada si que és considerat temps de treball efectiu tant per el tribunal de Justícia de la Unió Europea com per la jurisprudència Espanyola, incloent en l'Estatut Marc la millora de considerar temps de treball efectiu també els temps de desplaçament del treballador fins al centre de treball.

Per tant es pot treure una sèrie de conclusions del fet que no es consideri les guàrdies de localització com a temps de treball efectiu. Per una part no computen a efectes de comprovar si la jornada de treball real s'ajusta a la legal, i per altre banda no generen descansos compensatoris com les hores extraordinàries. Això deriva a que les guàrdies puguin aplicar-se durant la totalitat del temps de descans, ja que no hi ha establerts límits legals de disponibilitat, de manera que el temps de descans queda desnaturalitzat al no poder disfrutar-se amb total llibertat. Destaquem que un accident patit en temps de disponibilitat no es considera accident de treball.

Si, com hem fet amb les hores extraordinàries, volem parlar del preavís cal recalcar que les guàrdies de localització són un cas a part. Per la seva naturalesa no pot existir un preavís més enllà d'un petit marge per incorporar-se al treball. Aquest fet afecta a la llibertat de moviment del treballador, ja que haurà de mantenir-se a una distància relativament pròxima al centre de treball per si sorgeix una urgència. Alguns convenis inclús estableixen uns límits geogràfics que el treballador no podrà traspasar durant el temps de guàrdia¹², recordem que jurídicament es considera temps de descans.

¹² Per posar algún exemple trobem el XIV Conveni Col·lectiu de l'empresa ENAGAS, S.A (BOE 23 de noviembre de 2005) o el Conveni Col·lectiu de l'empresa GAS NATURAL, SDG, S.A (BOE 5 de noviembre de 2008).

2.4 RETRBUCCIÓ DE LES GUÀRDIES DE LOCALITZACIÓ I LES HORES EXTRAORDINÀRIES

No existeix una obligació legal de retribuir la mera disponibilitat ja que al TRLET no apareix cap consideració al respecte. No ho trobem ni en el cas de les hores extraordinàries (només compensades quan suposen un increment de la jornada)¹³, ni en el cas de les guàrdies de localització. Tampoc en els demés casos de distribució irregular de la jornada, per tat aquesta regulació queda en mans de la negociació col·lectiva.

Tradicionalment la interpretació de la jurisprudència simplement ha estat la d'acceptar la validesa de la disponibilitat no retribuïda¹⁴. Últimament, tot i que no ha variat aquesta posició, els organismes judicials espanyols han mostrat la seva sensibilitat respecte a la conveniència de que es fixi una contraprestació econòmica per a la disponibilitat¹⁵ per les especials càrregues que comporta.

A. Guàrdies de localització:

Tot i que no hi ha obligació legal de retribuir les guàrdies de localització en cap relació laboral és cert que la negociació col·lectiva pot fixar, i ho fa cada vegada amb més freqüència, mecanismes de remuneració que compensen els seus aspectes negatius que afecten al treballador. Al no estar reglada legalment, ens trobem amb el problema de que no existeixen indicacions legals respecte la forma i quantia de la retribució.

Normalment es du a terme utilitzant complements salarials previstos en el mateix conveni, tot i que podem trobar solucions més complexes com per exemple aportacions econòmiques a plans i fons de pensions.¹⁶ Recordem que la retribució de la que parlem sorgeix del simple fet de treballar sota circumstàncies de disponibilitat horària, les hores de treball realitzades degut a la situació d'urgència seran retribuïdes de forma separada.

B. Hores extraordinàries:

Mentre que un alt número de convenis col·lectius retribueix clàusules en guàrdies de localització, no es sol retribuir la mera disponibilitat generada per el simple fet d'estar

¹³ Si són compensades amb descansos no es considera que incrementin la jornada de treball.

¹⁴ Com exemple la Sentència TS de 3 de marzo de 1993 (RJ 1993, 1700), en el seu fonament cinquè.

¹⁵ Com exemple la Sentència TSJ de Valencia de 10 de junio de 2008 (RJ 2008, 2005), en el seu fonament tercer.

¹⁶ Un exemple és l'annex 1 del Conveni col·lectiu del grup CIATESA, BOE de 18 de març de 2008.

sotmès a la possibilitat de realitzar hores extra. Recordem que quan parlem de hores extra excloem les obligatòries per força major degut a la seva naturalesa i regulació diferent a les ordinàries.

Com anteriorment he mencionat, les hores extraordinàries per pacte o per conveni col·lectiu són identificables com un mecanisme de disponibilitat, ja que incideixen sobre la duració de la jornada. D'aquesta forma obtenim la possibilitat d'establir una distribució irregular de la jornada molt poc limitada si les hores es compensen en descansos. Les hores extraordinàries retribuïdes el preu serà, com a mínim, el mateix que la hora ordinària (article 35.1 TRLET). És possible la regulació d'un preu superior o altres mecanismes de retribució per pacte entre les parts o per negociació col·lectiva.

Trobem també que les hores extraordinàries poden estar vinculades a altres mecanismes de disponibilitat horària, entre ells les guàrdies de localització. L'exigència de que el treballador en guàrdia s'hagi d'incorporar al lloc de treball normalment suposarà la realització d'hores extres. Existeix la possibilitat de remunerar les hores extraordinàries conjuntament amb la disponibilitat que generen les guàrdies de localització. Perquè aquest mecanisme sigui vàlid serà necessari que s'especifiqui quines quantitats corresponen a la disponibilitat i quines al pagament de les hores extraordinàries¹⁷. El motiu en el que es sustenta això és que s'ha de poder determinar si es respecta la regla de l'article 35.1 TRLET sobre la retribució.

¹⁷ STS de 28 de junio de 2006 (RJ 2006, 8348), fonament segon.

3. BURNOUT

Com hem mencionat a la introducció, un dels objectius d'aquest treball és trobar una possible relació entre la utilització dels mecanismes de disponibilitat horària estudiats fins ara amb l'aparició o augment del síndrome del *burnout*. Per tant és necessari fer una breu explicació d'aquest síndrome; el seu concepte, la seva avaluació i la seva evolució.

El síndrome del *burnout* es podria traduir literalment a la nostra llengua com el síndrome d'estar cremat. No existeix una definició conceptual unànime, sinó que diferents autors que han investigat aquest síndrome han donat la seva pròpia definició, tenint en compte alguns factors diferents. Francisco Ramos (1999) ens dóna els següents exemples al seu llibre *El Síndrome del Burnout*: Pines i Arosón (1988)¹⁸ el defineixen com “un estat en el que es combina fatiga emocional, física i mental, sentiments d'imptència i inutilitat, sensacions de sentir-se atrapat, falta d'entusiasme per el treball i la vida en general i falta d'autoestima”. Burke (1987)¹⁹ diu que “és un procés d'adaptació a les situacions d'estrès laboral caracteritzat per la desorientació professional, desgast, sentiments de culpa per la falta d'èxit professional, distanciament emocional i aïllament”. En canvi Maslach i Jackson (1981²⁰, 1982²¹ respectivament) el defineixen com “un síndrome el qual els seus símptomes principals són la fatiga emocional, la despersonalització i la falta de realització professional en el treball”.

Tot i que no hi ha una definició unànime s'ha acceptat de forma general que el síndrome del *burnout* apareix a arrel d'una exposició a estrès laboral constant o crònic, que sorgeix de treballar constantment en unes condicions difícils. Podem veure que els factors que coincideixen entre les diferents definicions són la fatiga emocional, la despersonalització i la falta de realització personal.

Per tant concloem que una persona que sofreix aquest síndrome ho manifesta amb aquests sentiments negatius sorgits a arrel de patir un estrès constant al treballar sota unes condicions de treball dures. Amb la fatiga emocional es perd energia i augmenta la fatiga, l'esgotament i el desgast. La despersonalització es manifesta en irritabilitat,

¹⁸ Pines, A. i Arosón, E. (1988) *Career Burnout: Causes and Cures* (2ns Ed). Nova York, The Free Press.

¹⁹ Burke, R.J. (1987) *Gurnout in pólice work: An examination on the Cherniss model*. Group and Organizaion studies, 12, 174-188.

²⁰ Maslach, C. (1981) *Burnout: A social psychological analysis*. En J.W. Jones (Ed.), *The Burnout Syndrome*. Park Ridge, IL: London House Press.

²¹ Jackson S.E i Maslach, C. (1982) *After-effects of job related stress: Families as victims*. Journal of Occupational Behavior, 3, 63-77.

actituds negatives i tractaments impersonals en les persones que ens rodegen en l'entorn laboral. Finalment, per la falta de realització personal, les respostes negatives són envers a la mateixa persona i el treball que realitza.

A. Avaluació:

És important avaluar el síndrome del *burnout* amb un mètode provat i eficaç. Als inicis del seu descobriment, per a detectar si es patia i en quina gravetat, s'utilitzava observacions clíniques, entrevistes estructurades i tècniques projectives. Actualment el mètode més generalitzat és el dels tests o qüestionaris, és per això que ens centrarem en aquests sistemes de avaluació.

Com ens indica Francisco Ramos (1999), el qüestionari més utilitzat internacionalment és el MBI²² (*Maslach Burnout Inventory*), que data de 1986 i que és realitzat per *Maslach* i *Jackson*. El forma un total de 22 afirmacions sobre els pensaments, emocions, sentiments i conductes del treballador que, al ser mesurades entre els números 1 i 6, donen resposta de manera bastant fiable i concreta a les tres dimensions que té aquest síndrome, la fatiga emocional, la despersonalització i la falta de realització personal. En un inici estava destinat només als professionals de l'ensenyança, però més tard es va crear una versió per a tot tipus de professions (1996). El conflicte sorgeix al provar-se que en aquesta segona versió els resultats difereixen segons les mostres estudiades, ja sigui per aspectes culturals o diferències entre professions. El segon mètode més utilitzat és el BM²³ (*Burnout Measure*), desenvolupat per *Pines* i *Arosen* el 1988. Consta de 21 ítems que s'enumeren de l'1 al 7, dins del rang mai-sempre. Aquest sistema és més apropiat per valorar l'estrès personal.

A nivell nacional del nostre país tenim un altre qüestionari alternatiu a aquests dos, el CBB (*Cuestionario Breve de Burnout*). Bernardo Moreno Jiménez (1997) ens explica que l'objectiu del CBB²⁴ “no és el d'avaluar específicament les dimensions del *burnout* (com fa el MBI), sinó obtenir una avaluació global del mateix, així com dels antecedents i conseqüències del síndrome”. Aquest mètode s'ha sotmès a diferents anàlisis per confirmar la seva validesa, que ha superat satisfactòriament.

²² Annex 1

²³ Annex 2

²⁴ Annex 3

B. Evolució:

Per descriure l'evolució del *burnout* és molt útil la lectura del llibre *No te quemes*²⁵ de Bronsberg i Vestlung (1997). En aquesta lectura podem veure d'una forma molt didàctica les diferents fases del desenvolupament del síndrome, que per ordre són la fase inicial o d'entusiasme, la fase d'estancament, la fase de la hiperactivitat i l'apatia i finalment el moment en que ja estàs "cremat".

Fase inicial o d'entusiasme: generalment tot treballador sent una sensació d'entusiasme al accedir a un nou lloc de treball, ja sigui per l'emoció que genera el canvi o per les expectatives creades. Al acabar d'estudiar o canviar de lloc de treball resulta atractiu i estimulant anar a treballar, encara que les exigències siguin altes o sorgeixin contratemps, ja que la sensació és que el treball ens aporta moltes coses noves. Durant aquesta etapa al treballador no l'importa allargar la jornada de treball, i pot ser considerat com una amenaça per altres treballadors amb més antiguitat a l'empresa, ja que estan acomodats i la seva actitud al treball és diferent.

Fase d'estancament: quan el treballador veu que els resultats no són els que esperava aconseguir s'inicia la fase d'estancament. Comença a sentir sensacions negatives com la de derrota, d'incapacitat i dubtes. L'entusiasme decau, el dubte ens fa perdre eficàcia i s'encomana el negativisme generalitzat en la resta de treballadors. En aquesta etapa es comença a patir mals de cap i de panxa a arrel del malestar generat.

Fase de frustració: és en aquest moment quan el treballador se li generen sentiments d'apatia, de que no li troba el sentit al que està fent. És possible que la falta de recursos personals o de la organització empitjorin aquesta fase. El treballador es comença a qüestionar el seu passat, si la professió o formació escollida ha estat la correcta o no, i s'entra en una fase de negativisme i d'impotència. És possible que el treballador s'irriti amb facilitat, cosa que crea un mal ambient de treball, i els síndromes que fins ara eren eventuais esdevenen crònics.

Fase de la hiperactivitat i la apatia: per un costat ens trobem amb la reacció de la hiperactivitat, on el treballador respon "sí" a tot, vol fer tantes coses que no acaba fent res i seguidament es produeix el col·lapse. Després tenim la reacció de la apatia, on el treballador es distancia tant com pot de lo laboral, si és possible evita la activitat laboral

²⁵ Bronsberg, B. i Vestlund, N. (1997). *No te quemes*. Barcelona. Cúmulus.

amb absentismes. Perd l'esperança de poder canviar quelcom i es resigna, despersonalitza els usuaris de l'empresa i durant la jornada laboral intenta escabollir-se de les seves obligacions.

Cremat!: En aquest moment el treballador ja es desentén de la feina com a resposta als sentiments negatius que li genera. Pateix un col·lapse físic i emocional que no li deixa altre opció que deixar la feina actual o arrastrar una vida professional de frustració i insatisfacció.

4. TREBALL DE CAMP

4.1 METODOLOGIA:

Per a trobar resposta a les preguntes plantejades en aquesta investigació és necessari realitzar un treball de camp per a conèixer la realitat que ens envolta. Amb aquest treball de camp s'ha d'analitzar quina aplicació en fan les empreses del sector serveis dels dos mecanismes de disponibilitat horària treballats, a la vegada que es s'investiga una possible relació entre treballar sota aquests mecanismes i patir el síndrome del *burnout*.

Per tant primer de tot realitzarem dos entrevistes a dos treballadors de cada empresa visitada. Un d'ells en representació dels treballadors que fan hores extraordinàries i guàrdies de localització i l'altre en representació de l'administració de l'empresa. D'aquesta forma obtindrem informació de dos punts de vista diferents i serà possible contrastar-la millor. Seguidament s'entregarà al treballador que fa guàrdies i hores extraordinàries un qüestionari de *burnout*, concretament el CBB (*Cuestionario Breve de Burnout*), per a obtenir informació més precisa sobre l'estat d'ànim dels treballadors envers la seva feina i interpretar-lo per a saber si es situen en alguna fase del síndrome. Finalment creuarem i analitzarem la informació obtinguda per aquests mitjans recolzant-nos en els coneixements teòrics treballats anteriorment per a poder trobar una resposta fundada a la recerca d'aquest treball.

A. Entrevistes:

Per a aquesta investigació el tipus d'entrevista utilitzat ha estat la entrevista estructurada. El motiu principal d'aquesta elecció és la meva inexperiència com a entrevistador, que fa que no pugui treure-li tot el profit o inclús fracassar amb altres tipus d'entrevista més complicats com la no estructurada o la semi-estructurada. En canvi la estructurada, tot i obtenir menys informació al ser més tancada, és més senzilla d'utilitzar i analitzar i és una aposta segura per obtenir resposta als punt clau que he plantejat. Per a realitzar l'entrevista estructurada és necessari primer tenir preparades les preguntes o la informació concreta que vols obtenir. En el meu cas no he utilitzat literalment les mateixes preguntes per a tots els entrevistats, però sí que ho he fet de manera que obtingués la mateixa informació de tots. El motiu ha estat en que depèn el context (entorn, nivell cultural de l'entrevistat, desenvolupament de la conversa) el format i ordre de les preguntes ha variat per a fer l'entrevista més amena, perquè

d'aquesta forma la persona entrevistada es sentís més còmode i respongués amb més naturalitat. També he obtingut informació fora de l'entrevista, en converses anteriors o posteriors amb els entrevistats o altres treballadors que han sorgit espontàniament i que ha estat útil per a analitzar l'entorn laboral. Per aquest motiu no tinc un model *standart* d'entrevista, sinó que tinc un llistat de la informació necessària a obtenir, que és la següent:

- Representant de treballadors que fan hores extra i guàrdies:
 - Lloc de treball i tasques que realitzes?
 - Quin és el teu horari?
 - Sol fer hores extres? Algun període de l'any se'n solen fer més?
 - Com són retribuïdes o compensades?
 - Es modifica l'horari del dia després?
 - Com gestioneu les guàrdies?
 - Com us localitzen?
 - Aquesta disponibilitat és retribuïda?
 - Sabies que treballaries en aquestes condicions des del principi de la relació laboral?
 - Com et sents en èpoques en que es fan més hores extra o guàrdies? (enèrgicament, emocionalment, fatiga, irritable, negatiu, etc)
 - Fa temps que et sents així? És quelcom puntual o crònic?
 - L'empresa coneix aquesta situació?
 - Fa quelcom per evitar aquests efectes negatius?

- Representant de l'administració de l'empresa:
 - Lloc de treball i tasques que realitzes?
 - Com gestioneu les hores extra?
 - Les compenseu o retribuïu?
 - Si es retribueixen el preu és superior a la hora ordinària?
 - Aquest preu el fixa el conveni o l'empresa de pròpia voluntat?
 - L'horari dels treballadors que han fe hores extra es modifica el dia després?
 - Quants treballadors fan guàrdies de localització?

- Com us poseu amb contacte amb el treballador? (mitjà privat o d'empresa?)
- Retribuïu aquesta disponibilitat? Com?
- Els treballadors que realitzen guàrdies han estat informats des del primer dia?
- Noteu una baixada de productivitat en els treballadors que solen fer hores extra i guàrdies?
- Noteu canvis en l'estat d'ànim d'aquests treballadors? (fatiga, irritabilitat, negativitat, etc)
- Utilitzeu algun sistema per a evitar aquest possible impacte negatiu?

Un cop obtinguda tota aquesta informació s'ha d'analitzar i interpretar. També s'ha d'interrelacionar entre els treballadors de la mateixa empresa, de manera que veurem si hi ha contradiccions entre ells o si hi ha desinformació en alguna de les dos parts. Seguidament es relacionarà la informació obtinguda de les diferents empreses entre elles per a poder extreure unes conclusions sobre com s'utilitzen els mecanismes de disponibilitat de les hores extraordinàries i guàrdies de localització en les empreses del sector serveis.

B. Enquestes CBB (*Cuestionario Breve de Burnout*):

El personal entrevistat en representació dels treballadors que realitzen hores extraordinàries i guàrdies de localització ha contestat una enquesta CBB.

Sabem que el mètode més utilitzat a nivell internacional és el qüestionari MBI, però tot i això en aquesta investigació he utilitzat el CBB. Hi ha dos motius que justifiquen l'elecció d'aquesta eina per a l'avaluació del possible síndrome del *burnout* dels treballadors entrevistats. Primer de tot perquè el MBI planteja certs problemes a nivell cultural, ja que la validesa dels resultats poden variar segons l'àmbit territorial on es realitza l'estudi. No trobarem aquest problema amb el CBB perquè estem parlant d'un qüestionari desenvolupat al nostre país i contextualitzat en la nostra cultura. L'altre motiu és la naturalesa dels resultats obtinguts, el MBI avalua exclusivament el síndrome sense tenir en compte els elements antecedents i els factors que en sorgeixen a conseqüència. En canvi, el CBB, sí analitza aquests factors i, encara que ho fa d'una forma global, ens proporciona una informació valuosa per a poder trobar l'origen i la forma en que aquest síndrome repercuteix en el treballador.

Aquest model de qüestionari d'avaluació de *burnout* està compost per 21 preguntes separades en tres blocs, definits per Bernardo Moreno, Rocio Bustos, Alberto Matallana i Teresa Miralles (1977)²⁶:

- Antecedents de *burnout*: hi ha tres factors per a valorar aquest bloc; les característiques de la tasca, el tedi i la organització. Les característiques de la tasca són importants per a la motivació i interès del treballador envers el seu lloc de treball. El tedi es considera antecedent del *burnout* perquè un treball tediós és monòton i repetitiu. L'organització també entra en el bloc d'antecedents ja que els problemes derivats d'una mala funcionalitat d'aquesta pot generar principis de *burnout* en els treballadors.
- Factors del síndrome: aquest bloc comprèn els tres factors presentats per Mashlach i Jackson al 1981; la fatiga emocional, la despersonalització i la falta de realització personal.
- Conseqüències del *burnout*: al tercer bloc s'analitza les conseqüències físiques, les conseqüències sobre el clima familiar i les conseqüències respecte al rendiment laboral.

D'aquestes 21 preguntes n'hi ha 9 que corresponen al primer bloc, 9 al segon bloc i 3 al tercer bloc²⁷:

Antecedents del <i>Burnout</i>	<u>2</u> , 10, <u>16</u> , 6, 14, 20, <u>4</u> , <u>8</u> , <u>9</u>
Síndrome del <i>Burnout</i>	1, 7, 15, 3, 11, 18, 5, 12, 19
Conseqüències del <i>Burnout</i>	13, 17, 21

Les preguntes subratllades a la taula s'han d'invertir, considerant el seu valor a la inversa.

El CBB no està elaborat per avaluar específicament les sub-escalaes que componen els antecedents, el *burnout* i les seves conseqüències, sinó les escales globals.

²⁶ Moreno, B., Bustos, R., Matallana, A. i Miralles, T. (1977) *La evaluación del Burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso*. Revista de Psicología del trabajo y las Organizaciones, 13, 185-207.

²⁷ Informació extreta de www.psicologia-online.com.

	Baix	Mig	Alt
Antecedents del <i>Burnout</i>	9-19	>19-29	>29
Síndrome del <i>Burnout</i>	9-19	>19-25	>25
Conseqüències del <i>Burnout</i>	3-6	>6-8	>8

Per al diagnòstic del síndrome, es considera que el punt de tall és els 25 punts en el segon bloc. Es a dir, a partir de 25 punts es considera que una persona està clarament afectada per aquest síndrome.

A efectes de les conseqüències del *burnout*, es considera que una persona està críticament afectada per las conseqüències quan el resultat és superior a 8. Cal aclarir que aquest mètode no és clínic, per tant les conseqüències existents s'haurien d'avaluar complementàriament amb un instrument específic

4.2 RESULTATS DE LES ENTREVISTES:

4.2.1 Visita a Simtec Instal·lacions:

Aquesta empresa la trobem ubicada a la Cellera de Ter. Ofereix serveis de manteniment, reparació i instal·lació d'aparells electrònics de consum domèstic. També gestiona el manteniment de la maquinària que genera l'electricitat a les centrals hidroelèctriques de Boadella, Orfes, Tegurà, El Molí, Montesquiú i Les illes. El número de treballadors en plantilla és de 8 treballadors, dels quals 3 realitzen guàrdies de localització.

Observacions:

A la visita realitzada a l'empresa per a realitzar les entrevistes he pogut observar diferents fenòmens. En aquesta empresa el mateix gerent és l'encarregat de gestionar el personal, hi treballa també una administrativa però s'encarrega de la documentació i comunicacions. Hi treballen també tècnics electricistes i un enginyer electrònic. Parlant amb el gerent descobreixo que, a part d'aquesta empresa, també és gerent de dos empreses més; una que es dedica a fabricar estructures metàl·liques per a construccions i una altre que es dedica a construir granges. Estem parlant doncs d'una persona amb coneixements empresarials elevats, amb molta experiència com a empresari, però que no està cada dia treballant a la mateixa empresa amb els mateixos treballadors.

Abans que arribés el gerent vaig estar uns 15 minuts esperant, temps en el que els treballadors em van fer una visita guiada per les instal·lacions i em van explicar una mica per sobre el funcionament de l'empresa. El centre de treball de l'empresa està format per un taller d'uns 80 metres quadrats, on m'expliquen que els han concedit les normatives ISO en seguretat i salut, qualitat i en respecte al medi ambient. Al fer la visita a les 14:30 no trobo ningú treballant-hi. Al costat del taller trobem els despatxos, on hi ha un rebedor bastant gran, una sala de reunions, una sala on guarden la centraleta de connexions, un despatx amb ordinadors on treballa l'enginyer i finalment un despatx gran on treballa el gestor i l'administrativa. Aquesta zona sembla recentment reformada i proporciona un ambient agradable de treball.

La persona entrevistada que treballa realitzant guàrdies i hores extraordinàries té un lloc de treball bastant definit, no del tot ja que últimament es dedica més a electrònica de consum domèstic mentre alterna amb el manteniment de la maquinària generadora d'electricitat. L'entrevistat en nom de l'administració de l'empresa és el mateix gerent,

encarregat de la gestió de tasques i de personal, pel que segurament no tindrà tots els coneixements necessaris per portar a terme aquestes tasques a la perfecció.

Les respostes obtingudes a les entrevistes realitzades a aquesta empresa no han estat molt llargues, però han estat lo suficient completes per a obtenir la informació perseguida.

Entrevista a Pere Vila²⁸:

En Pere Vila és el gerent d'aquesta empresa, encarregat també de la gestió del personal i de les seves tasques.

M'explica que, un cop acabada la jornada de treball els treballadors poden fer hores extraordinàries, però que no se'n solen fer moltes. Aquestes hores les pot realitzar el treballador proactivament o, en ocasions que ho requereix la feina, és la mateixa empresa la que ho sol·licita. No m'acaba d'aclarir si les hores extra les retribueixen o les compensen, li faig dos preguntes per a poder saber-ho però em respon ambigüament. El que si que em confirma és que la retribució de les hores extra és superior a la de les hores ordinàries, tal i com indica el conveni aplicable.

Les guàrdies de localització les fan només per una feina específica. Aquesta feina consisteix en la gestió del manteniment de la maquinària d'Endesa que genera l'electricitat a les centrals hidroelèctriques nombrades anteriorment, si sorgís alguna avaria amb caràcter urgent s'ha d'anar a reparar a qualsevol hora del dia. Aquest avís es fa per telèfon, concretament a un telèfon que proporciona l'empresa al treballador que li toca la guàrdia, i des de la central que té Endesa a Lleida es fa la trucada en ell moment en que detecten l'avaría. Les guàrdies les reparteixen setmanalment, de dilluns a dilluns, entre els 3 treballadors que treballen sota aquestes condicions, de manera que cada setmana el telèfon de guàrdia va canviant de mà. Aquesta disponibilitat, segons el gerent, és remunerada amb un plus de disponibilitat, ja que les guàrdies són obligatòries en el lloc de treball que ocupen els treballadors que les realitzen.

En un primer moment em diu que no afecta negativament a la productivitat dels treballadors el fet que treballin fent hores extraordinàries i guàrdies, tampoc ha notat cap canvi en l'estat d'ànim d'aquests treballadors (noto que no es sent còmode parlant d'aquest tema). Al preguntar si rendeixen al mateix ritme que els treballadors que no fan

²⁸ Annexa 4

guàrdies em contesta que la diferència és que si han hagut de treballar a la nit el dia després hauran de descansar, no em dóna més informació. Finalment li pregunto si, en el cas que pensés que existís aquest impacte negatiu, utilitzaven algun sistema per a reduir-lo i em contesta que no, després de pensar-ho bastant. Considera que el simple fet de anar repartint les guàrdies per torns setmanals és suficient.

Entrevista a Josep Rovira²⁹:

En Josep Rovira és un treballador d'aquesta empresa que al seu lloc de treball es requereix realitzar guàrdies de localització i sovint fa hores extraordinàries. El seu lloc de treball és el d'operari electricista, les tasques que realitza són les de manteniment, reparació i instal·lació d'aparells elèctrics domèstics i manteniment de la maquinària que genera l'electricitat a les centrals hidroelèctriques mencionades anteriorment.

El seu horari és partit, concretament de 8:00 a 13:00 i de 15:00 a 18:00, de dilluns a divendres.

Segons ell els treballadors poden fer hores extraordinàries per voluntat pròpia, poden fer-ne una o dues diàries, normalment a voluntat del treballador. La feina que es realitza durant aquestes hores de més és la mateixa que es fa durant la jornada ordinària i les retribueixen amb una remuneració superior. Em comenta també que si es fan hores extraordinàries en dies festius la remuneració és encara més elevada. No sempre les hores extraordinàries les realitza el treballador proactivament, sinó que la mateixa empresa, depèn la situació, és la que obliga a fer més hores. Aquesta situació sorgeix en casos en que el client precisa dels seus serveis amb urgència. En aquesta empresa, pel que m'explica el treballador, solen deixar que passin 12 hores abans d'entrar a treballar el dia després si a la nit s'ha hagut de treballar a arrel de les guàrdies. Tot i això, si l'endemà segueix havent-hi feina urgent, és possible que incompleixin aquest límit legal per a complir amb el client.

Les guàrdies de localització són tant nocturnes com de cap de setmana. Les tornen entre els 3 treballadors que treballen sota aquestes condicions, fent una setmana completa cadascú d'ells. Per a localitzar-los se'ls truca al telèfon que els proporciona l'empresa, que està actiu les 24 hores del dia, i se'ls informa de l'avaria que ocasiona l'emergència. Pel que em comenta el treballador a aquesta empresa no remuneren específicament la

²⁹ Annexa 5

disponibilitat que genera les guàrdies de localització, ja que segons ell l'empresa no té cap obligació de fer-ho.

Finalment, parlant de les conseqüències que comporta treballar amb aquestes condicions, em diu que hi ha feines i horaris més pesats que comporten més fatiga física i emocional, de manera que va més cansat a treballar i de més mal humor. No creu que aquestes sensacions siguin quelcom crònic, sinó que són temporades on s'ajunta més feina per motius que no poden controlar. L'últim tema del que parlem és de si l'empresa coneix aquesta situació i fa alguna cosa per intentar combatre-la, al que em respon que la distribució dels torns de guàrdies i el repartiment d'hores extres entre els treballadors és un bon mètode per a combatre-ho.

Resultats del test CBB:

En quant als antecedents del *burnout* la puntuació obtinguda ha estat de 12 punts, resultat clarament baix. La puntuació del segon bloc és de 19 punts, aquest resultat es situa al límit entre el nivell baix i mig de la presència del síndrome. Finalment trobem que el resultat en el bloc de les conseqüències és de 6, situat també al límit entre el nivell baix i mig d'afectació, en aquest cas, de les conseqüències del síndrome.

La puntuació als antecedents de *burnout* és baixa, de manera que actualment aquest treballador no està patint el síndrome. Tot i això podem extreure que està afectat lleument pel síndrome del *burnout*. La majoria de les afirmacions han estat valorades amb un 2 (s'hi identifica en poques ocasions o rarament), però ha valorat amb un 3 (algunes vegades) les següents afirmacions:

- *“Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes”.*
- *“Procuro despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo”.*

La valoració d'aquestes dos afirmacions clarament està relacionat. Al estar habituat que els usuaris tinguin exigències excessives i comportaments irritants, el treballador respon amb la despersonalització d'aquests.

Finalment, respecte a les conseqüències, la puntuació s'ha situat també al límit entre el nivell baix i mig d'afectació. Aquest fet ha estat a causa de la valoració de 3 a l'afirmació següent:

- *“¿Considera usted que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc)?*

Amb aquesta resposta els treballador ens diu que de tant en tant la seva feina repercuteix a la seva salut personal.

4.2.2 Visita a Residència Geriàtrica l'Albert

Aquesta empresa la trobem ubicada a Tordera. Ofereix serveis de residència per a gent gran i de centre de dia també per a gent gran. El número de treballadors ens plantilla que actualment té l'empresa és de 88 treballadors, dels quals 14 realitzen guàrdies de localització. Entre els treballadors que fan aquestes guàrdies trobem els de la categoria de Tècnics (11 Treballadors) i els de la categoria de Supervisió (3 treballadors).

Observacions:

A la visita realitzada a l'empresa per a realitzar les entrevistes he pogut observar diferents fenòmens. En aquest cas no estem parlant d'una empresa familiar, estem parlant ja d'una empresa amb un volum important de treballadors, tot i que només fa 10 anys que es va fundar. El local té 4 plantes més un soterrani, els residents tenen les habitacions on s'allotgen des de la plana 1 a la 4, organitzats de manera que com més alta és la planta més atencions necessiten els residents. Els de la planta 1 i 2 durant e dia poden fer vida a la planta baixa, habilitada per a fer-hi diferents activitats. Els residents de les plantes 3 i 4 tenen a cada una d'elles una zona pròpia per a fer vida durant e dia. A més es fan varies activitats a la terrassa de la que disposen i al soterrani, on tenen habilitat un gimnàs i una zona de rehabilitació.

Les persones a les que els he realitzat l'entrevista tenen llocs de treball perfectament definits, senyal que ens indica que en l'organització hi ha una bona planificació i delimitació de tasques dels treballadors. Les persones que porten l'administració no tenen cap vincle familiar amb el gerent, tot i que sí existeix un vincle afectiu ja que actualment el propietari de l'empresa està internat al centre per problemes de demència senil. La persona encarregada de gestionar el personal tenia coneixements de legalitat en matèria laboral i sobre el conveni aplicable a l'empresa. La treballadora entrevistada que realitza hores extraordinàries i guàrdies també tenia nocions d'aquests temes, segurament perquè estem parlant d'un càrrec important dens l'empresa i els seus llocs de treball estan bastant lligats.

A aquesta empresa, a diferència de les altres, les persones entrevistades m'han donat molta conversa, inclòs abans i després de realitzar l'entrevista. Aquest fet ha estat útil per a reunir més informació però ha afectat a l'estructura de l'entrevista, que en alguns moments semblava més aviat una entrevista semiestructurada, però també m'ha

descol·locat en alguns moments i ha fet que no acabés obtenint resposta a algunes preguntes.

Entrevista a Carmen Berrio³⁰:

La Carmen Berrio és una treballadora d'aquesta empresa, concretament és la coordinadora de personal. Les seves tasques consisteixen en el control de les tasques dels treballadors, la coordinació dels horaris, vacances, festius i rotacions. A més també realitza tasques de supervisió quan és necessari.

M'explica primerament que en aquesta empresa es solen fer hores extra, però que es realitzen en moments en que has de substituir a un treballador amb molt poca antelació. En aquestes situacions, al no tenir temps suficient per a iniciar el procés de substitució amb nou personal o al no sortir-li a compte a l'empresa el que es fa és cobrir aquestes hores ampliant l'horari al mateix personal contractat. Les hores extraordinàries són retribuïdes a un preu superior a la hora ordinària i, si coincideix en diumenge o festiu, la retribució és encara superior (tot això està regulat al conveni aplicable).

Aprofita també per comentar-me que els horaris de la majoria dels treballadors de l'empresa (els que es anomenen treballadors de la "Casa"; auxiliars, infermers, neteja, etc.) són de dilluns a dilluns, segons el que indica el conveni, i han de cobrir les 24 hores del dia, per això no existeixen les guàrdies entre aquests treballadors. En canvi els tècnics (psicòlegs, terapeutes, especialistes, etc) i responsables si que realitzen guàrdies nocturnes i de cap de setmana. D'aquesta forma els treballadors de la Casa es tornen els dos dies de descans setmanals dels que tenen dret entre tota la setmana, i els responsables agafen entre setmana un dia de festa per a compensar les guàrdies dels caps de setmana. Aquest dia de festa és en resposta a que, en el cas de les responsables, la que li toca fer guàrdia el cap de setmana ha d'acudir el dissabte al matí i a la tarda un moment per comprovar que tot funciona bé. El diumenge també ha d'estar pendent que no hi hagi cap incidència, encara que sigui per via telefònica. Les guàrdies, en el cas de les responsables, se les reparteixen setmanalment entre l'Encarna Jiménez i una altre responsable. Quan una d'aquestes dos treballadores està de vacances o no pot fer guàrdies per qualsevol motiu és la Carmen Berrio la que s'encarrega de suplir-les. En

³⁰ Annexa 6

cas d que la treballadora de guàrdia hagués d'acudir a la feina per una emergència el dia després se li modificarà l'horari per a que passin mínim 12 hores entre jornada i jornada.

Quan li pregunto si a les responsables el fet de treballar en aquestes condicions els pot afectar en el seu rendiment o productivitat al principi no em diu ni que sí ni que no. Al seguir parlant del tema i preguntar si entenen que pugui passa això em diu que sí, que que una persona que fa el favor de treballar avui quan ahir va fer 11 hores pot afectar-li negativament. En aquest cas es remunera o es compensa en dies de festa, pactant-ho entre l'empresa i la responsable. Però que en el cas que es facin hores extres perquè la mateixa treballadora ho demana (per exemple per poder compensar-les en un dia lliure) no és el mateix, no ho veuen igual ja que és un sacrifici que fan per voluntat pròpia i que els val la pena. També em reconeix que van més fatigats, no estan al cent per cent com una persona que no se li modifica l'horari.

Per evitar aquest impacte negatiu tant físic com emocional apliquen les rotacions en les guàrdies, i ella mateixa s'encarrega de suplir les guàrdies de les responsables que estan de vacances o no les poden fer. A més es fan cursos als treballadors relacionats amb temes psicològics, relax, esbarjo i per reconduir l'estrès. Aquests cursos es fan a petició del treballador, se'ls proposen i són ells els que escullen el que els agrada més. Finalment m'indica que ens els cursos que requereixen un esforç físic els treballadors no acaben responent bé. Em posa l'exemple del *pilates*, que feia anys que es demanava, i que finalment s'ha hagut de cancel·lar per falta d'assistents.

Entrevista a Encarna Jiménez³¹:

L'Encarna Jiménez és una treballadora d'aquesta empresa que al seu lloc de treball es requereix realitzar guàrdies de localització. És una Supervisora, i com a tal les seves tasques consisteixen en revisió i realització dels parts d'incidències, revisar les diferents plantes, les habitacions i estar a disposició dels tècnics i auxiliars. També orientar i resoldre dubtes als familiars dels residents.

L'horari que realitza aquesta treballadora és de 8 hores diàries, de dilluns a divendres.

A aquest centre és comú realitzar hores extraordinàries, no es pot estipular un període de l'any en concret en que el volum d'hores sigui destacable a la resta de l'any ja que va en funció de les necessitats de personal que pugui tenir l'empresa. Aquestes necessitats

³¹ Annexa 7

venen donades, sobretot, per a cobrir baixes de maternitat. Un elevat percentatge de treballadors són dones i precisament en el que portem d'any hi ha hagut moltes treballadores que han quedat embarassades. Un fet que agreuja aquestes necessitats de personal és que el conveni aplicable a aquesta empresa regula que a partir de la setmana número 20 d'embaràs automàticament es proporciona a la treballadora la baixa per riscos en l'embaràs, que es suma a la baixa de maternitat. Per a cobrir les hores vacants de les treballadores de baixa es sol contractar a més personal, però per imprevistos o altres situacions alguna vegada s'han de cobrir realitzant hores extraordinàries.

En quant a la retribució de les hores extraordinàries hem de fer una diferenciació dins la plantilla de l'empresa. Per una part tenim el personal de la "Casa" (es refereix al conjunt de treballadors que fan les tasques essencials de geriatria com a "Casa"), que se'ls retribueix aquestes hores a un preu superior a la hora ordinària tal com indica el conveni aplicable. Cal destacar també que les hores extraordinàries realitzades en dies festius són encara millor remunerades. Per altra part hi ha la direcció, formada per ella mateixa, una altra treballadora i la Carmen Berrio, que és la persona encarregada de gestionar el personal com hem observat anteriorment. A la direcció no parlen d'hores extraordinàries, sinó que parlen d'un excedent d'hores a final d'any. Aquest excedent d'hores no el compensen ni retribueixen, són unes hores que s'han fet de més, normalment per voluntat pròpia del treballador, i que sí que donen unes certes llibertats a aquests treballadors. Les llibertats de les que em parla l'Encarna són, per exemple, confiança total per part de l'empresa a l'hora de abandonar la feina per algunes obligacions extralaborals o poder agafar uns dies de vacances quan els necessitin, avisant si fa falta amb poca antelació. Per aquest motiu a l'entrevista m'ha respost que les hores extra les compensen amb altres dies de descans, tot i que no estem parlant de compensació tal i com l'entendem pel seu concepte legal. En quant a l'antelació de l'avís per a fer hores extra, al estar parlant d'una supervisora, és ella la que ha de decidir si ha de fer més hores o no, per tant no podem parlar d'antelació quant aquesta decisió resideix sota el seu criteri.

A aquesta empresa les guàrdies de localització només les fan els tècnics i els responsables. Les situacions que fan que es requereixin els seus serveis en hores de descans són les mateixes, emergències per les quals és necessari que acudeixin al centre. Tot i això, en el cas de les supervisores, existeix la peculiaritat que ens ha explicat anteriorment la Carmen; els caps de setmana, tot i no haver de treballar, passen certes

hores per l'empresa a observar que tot funcioni bé. Aquest fet no el podem catalogar de guàrdies de localització però sí que estem parlant de disponibilitat ja que si quelcom no funciona bé s'hauran de quedar treballant.

Les guàrdies les retribueixen amb un plus de disponibilitat, el simple fet d'haver d'estar disponibles ja és remunerat i apareix a la nòmina com a tal, i des del moment en que va ocupar aquest lloc de treball estava informada de que es requeria fer guàrdies de localització. Les reparteixen setmanalment, tant els tècnics com les supervisores, que en aquest cas són 2, i quan una de les dos supervisores està de vacances o per qualsevol motiu no està treballant la guàrdia la fa la Carmen Berrio en el seu lloc. En els dies festius també fan guàrdies, en aquest cas es reparteixen els dies festius de l'any entre les 3. Per a localitzar els treballadors de guàrdia es fa mitjançant una trucada al mòbil que els proporciona la pròpia empresa. En el cas concret de l'Encarna, al no voler acceptar el mòbil de l'empresa, la localitzen trucant-la al telèfon personal.

A aquesta treballadora el treballar fent hores de més i guàrdies no l'afecta negativament durant la setmana, però sí que ho nota quan arriba el cap de setmana que li toca descansar (recordem que el cap de setmana que li toca guàrdia també fa hores a l'empresa). M'explica que la ment és poderosa, que quan acaba la setmana nota tot el desgast i la fatiga. Entre setmana ho pot notar però depèn del dia, últimament han tingut dies molt durs per la falta de personal de la que hem parlat anteriorment i aquest fet castiga físicament i emocionalment. No creu estar parlant d'un fet crònic, diu que va a temporades. Recentment ha acabat una temporada de fatiga i falta d'energia, el metge li va recomanar agafar la baixa, però ella va decidir marxar uns dies de vacances per recuperar-se i li ha sigut de molta utilitat ja que ha tornat a la feina "carregada d'energia". Creu que des de l'empresa coneixen aquesta situació, per això no li van posar cap traba per a marxar de vacances avisant amb poca antelació, aquest aspecte el respecten molt. Finalment m'explica que per a conviure i combatre les repercussions negatives de treballar en aquestes circumstàncies l'empresa proporciona l'opció d'assistir a cursos, alguns duts a terme dins el centre i d'altres a centres exteriors, com per exemple formacions per a millorar els coneixements per a muntar torns i horaris, cursos d'àmbit més psicològic, d'acompanyament a la mort, etc.

Resultats del Test CBB:

En quant als antecedents del *burnout* la puntuació obtinguda ha estat de 16 punts. Estem parlant d'un resultat baix. La puntuació del segon bloc és de 15 punts, resultat també baix. Finalment trobem que el resultat en el bloc de les conseqüències és de 6 punts, situat al límit entre el nivell baix i mig d'afectació de les conseqüències del síndrome.

No trobem en aquest cas antecedents del síndrome de *burnout* degut a que 5 de les 9 afirmacions han estat valorades amb un 1 (en cap ocasió). Tot i això existeix un fet preocupant, la valoració amb un 5 (en la majoria de les ocasions) a l'afirmació "*mi trabajo es repetitivo*". Aquest fet preocupant ha estat diluït per lo baixes que han estat la resta de valoracions, però no se li ha de treure importància.

En quant al segon bloc, tot i ser baixa la puntuació, s'ha de destacar que la treballadora ha valorat amb un 3 les següents afirmacions:

- "*En general estoy más bien harto de mi trabajo*".
- "*Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes*".

En algunes ocasions s'identifica amb aquestes afirmacions. La primera de les dos és la preocupant, ja que estem parlant de que hi ha moments en que està farta de la seva feina. Tot i això no ha d'existir una excessiva preocupació, ja que la resta de valoracions han estat molt baixes.

Finalment, respecte a les conseqüències, la puntuació s'ha situat al límit entre el nivell baix i mig d'afectació. Aquest fet ha estat a causa de la valoració de 3 a l'afirmació següent:

- "*¿Considera usted que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc)?*"

Amb aquesta resposta els treballador ens diu que de tant en tant la seva feina repercuteix a la seva salut personal.

4.2.3 Visita a Manresa i Fills:

Aquesta empresa la trobem ubicada al Veïnat Sant Daniel, entre Tordera i Blanes. Ofereix serveis d'obra civil, moviment de terres, excavacions, feines agrícoles i neteja de platges. El número de treballadors que conforma la plantilla és de 18 dels quals 9 realitzen guàrdies de localització.

Observacions:

A la visita realitzada a l'empresa per a fer les entrevistes he pogut observar diferents fenòmens. Els gerents treballen a la mateixa empresa, són tres germans que formen la segona generació de propietaris. Tot i això les tasques de gestió de personal no les porten ells a terme, sinó que les porta la Cristina amb càrrec d'administrativa, a la que entrevistarem en representació de l'administració de l'empresa. La major part de la plantilla està conformada per operaris maquinistes.

El centre de treball està ubicat en una gran parcel·la que està formada per un edifici d'uns 100 metres quadrats on hi ha les oficines, una esplanada per aparcar la maquinària, una terreny on es cultiva verdures i hortalisses i una masia on vivia la primera generació de propietaris (actualment ja difunts). Els treballadors no solen estar gaire estona a aquí, només al inici de la jornada i al final, i la meua estància a les oficines va coincidir amb el final de jornada de bastants treballadors

La persona entrevistada que treballa fent hores extres i guàrdies de localització és un dels treballadors amb més antiguitat a l'empresari, per el que he pogut observar mentre era a l'empresa manté molt bona relació amb el gerent que es trobava en aquell moment al centre de treball. En el seu lloc de treball du a terme varies tasques, en totes elles portant maquinària com tractors i excavadores.

La veracitat de la informació obtinguda de les entrevistes realitzades pot ser qüestionada per dos motius: per un costat els treballadors entrevistats han estat escollits pels gerents de l'empresa, i per altre banda l'entrevista realitzada a l'operari s'ha dut a terme sota la supervisió de l'administrativa que ha parlat en nom de l'empresa. Per aquest motiu aquesta informació haurà de ser tractada especialment, donant importància a alguns detalls que se'ls pugui haver escapat.

Entrevista a Cristina³²:

La Cristina és una treballadora de l'empresa Manresa i Fills que es dedica a tasques administratives i tècniques de control de productivitat, control de tasques i control de personal.

M'explica que els treballadors no solen fer hores extraordinàries a no ser que estiguem parlant d'emergències, com poden ser temporals de mal, nevades, fortes pluges o la caiguda d'algun arbre. Quan els treballadors han de fer hores extraordinàries els hi són remunerades a un preu més elevat que el de l'hora ordinària, preu establert per pacte entre l'empresa i el treballador, i no pel conveni. Quan un treballador ha d'allargar la seva jornada, a no ser que hagi acabat de treballar a altes hores de la nit, al dia després no se li modifica la jornada. Jo li poso l'exemple d'un treballador que ha d'allargar la feina fins les 10 de la nit i el dia després comença a les 8 del matí a treballar, em diu que entrarà igualment a les 8 del matí, ja que ha tingut suficients hores per descansar.

Respecte a les guàrdies de localització hi ha 9 treballadors, que són els operaris amb més antiguitat a l'empresa, que tenen un telèfon d'empresa el qual n'han d'estar pendent les 24 hores del dia, i si hi ha qualsevol emergència se'ls truca a aquest telèfon perquè acudeixin a la feina. En el moment en que els treballadors entren a l'empresa són coneixedors que existeix la possibilitat que acabin fent guàrdies en un futur, com hem comentat anteriorment només les realitzen els que més antiguitat tenen. També em comenta que la retribució d'aquesta disponibilitat la inclouen en el plus de productivitat.

Em diu que els treballadors no solen sentir-se més fatigats ni físicament ni mentalment ni tampoc nota canvis en el seu estat d'ànim en les èpoques que solen fer més hores extra i sorgeixen més emergències. El motiu que em dona és que es tracta d'ocasions bastant puntuals i que la feina que sorgeix de les emergències se la reparteixen entre diferents treballadors, no ho assumeix només tot un treballador. Creu que repartint la feina així ja és suficient per a no desgastar als treballadors.

Entrevista a Joan Tamurejo³³:

En Joan Tamurejo és un treballador de l'empresa manresa i Fills que al seu lloc de treball es requereix fer hores extraordinàries i guàrdies de localització. El seu lloc de

³² Annexa 8

³³ Annexa 9

treball és el d'operari maquinista i les tasques que realitza són les de maquinista i tractorista.

El seu horari és seguit, ja que treballa unes 9 hores diàries, de 7:00 a 17:00 o de 8:00 a 18:00 depèn el dia, de dilluns a divendres.

Aquest treballador fa hores extres quan sorgeixen emergències com temporals o fortes pluges i són retribuïdes, mai compensades. Concretament se'n solen fer més a l'hivern i a l'estiu, motivades per temporals i per la neteja de les platges respectivament. Al adonar-me que la seva jornada normal és de 45 hores setmanals i que, a més, realitza hores extraordinàries quan fa falta li pregunto si creu que al llarg de l'any fa més de 80 hores extres i la resposta és afirmativa.

Per a les guàrdies de localització tots els treballadors que treballen sota aquest règim tenen un telèfon d'empresa, on se'ls truca si sorgeix una urgència. No fan torns per les guàrdies, d'entrada tots aquests treballadors han d'estar pendents del telèfon i disponibles les 24 hores del dia, després si hi ha alguna urgència ja es reparteixen entre ells les hores de més que en deriven. Des del dia en que entren a l'empresa els treballadors són coneixedors que algun dia serà possible que els toqui fer guàrdies de localització, però són només els treballadors amb més antiguitat els que les fan. A la pregunta sobre si es retribueix o compensa aquesta disponibilitat primer la resposta és negativa, seguidament diu que no es compensa però que es retribueix en el plus de productivitat.

Em reconeix que en les èpoques en que realitza hores extra va més cansat, tot i que al no ser una situació diària no li dona importància i em descarta que estigui parlant d'una situació prolongada o crònica. Creu que treballar en aquestes condicions afecta negativament al rendiment normal del treballador només en els dies que fa hores extraordinàries o que ha d'acudir a la feina a arrel d'una trucada de guàrdia. Finalment m'explica que creu que l'empresa coneix que els treballadors van més cansats en aquestes èpoques però em diu que no té cap mecanisme per evitar-ho perquè tampoc hi ha cap problema. Simplement si es veu que una feina comportarà fer moltes hores extra es reparteix entre els diferents treballadors de l'empresa, sent aquest sistema suficient per evitar els efectes negatius de treballar en aquestes condicions.

Resultats del Test CBB:

En quant als antecedents del *burnout* la puntuació obtinguda ha estat de 19 punts. Estem parlant d'un resultat situat al límit entre un nivell baix i mig. La puntuació dels factors és de 26 punts, parlem ja d'un resultat alt. Finalment trobem que el resultat en el bloc de les conseqüències és de 7 punts, considerat un resultat mig.

Podem extreure de les valoracions obtingudes que existeixen antecedents del síndrome, tot i que son lleus, ja que es situen al límit entre el terme baix i mig. No trobem cap valoració excessivament alta, però tampoc trobem cap afirmació valorada amb un 1 (en cap ocasió).

Del segon bloc obtenim una puntuació alta. En aquesta ocasió tampoc trobem cap valoració de 1 i, a més, hi ha dos afirmacions valorades amb un 4 (freqüentment):

- *“Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes”.*
- *“Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos profesionales”.*

De la resta de valoracions extraïem que en algunes ocasions es sent de mal humor en el treball, les persones ateses no reconeixen els seus esforços i procura despersonalitzar als usuaris.

Finalment, respecte a les conseqüències, la puntuació s'ha situat a un nivell mig. Aquest fet ha estat a causa de la valoració de 3 a l'afirmació següent:

- *“¿Considera usted que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc)?”*

Amb aquesta resposta els treballador ens diu que de tant en tant la seva feina repercuteix a la seva salut personal.

4.3 CREUAMENT DE RESULTATS:

Hores extraordinàries:

A les tres empreses es realitzen hores extraordinàries amb freqüència, sobretot per augment del volum de treball. A més també es fan hores extra arrel de les trucades als treballadors de guàrdia per emergències puntuals. A dos de les empreses no es supera el límit legal de 80 hores extraordinàries remunerades anual, però en una d'elles sí (Manresa i Fills). Aquest cas és degut a que en la jornada diària en sí ja estigui normalitzat treballar més hores del que pertoca. A aquesta empresa les hores extraordinàries són sempre a petició de l'empresa, ja que deriven d'imprevistos i emergències. A la resta d'empreses, en algunes ocasions, a són a petició del mateix treballador, ja sigui per obtenir una remuneració extra o per acumular hores que seran compensades en descansos en un futur.

En la majoria dels casos trobem que les hores extraordinàries són retribuïdes i no s'ofereix la possibilitat de compensar-les. Tant a Simtec Instal·lacions com a Manresa i Fills no s'ofereix aquesta possibilitat, de manera que automàticament s'adopta la via de la remuneració. A la Residència Geriàtrica l'Albert sí que s'ofereix la possibilitat de compensar-les, decisió que es pacta entre l'empresa i el treballador. En tots els casos la remuneració de les hores extraordinàries és a un preu superior al de la hora ordinària.

En el cas que la realització d'hores extra impliqués que s'allargui bastant la jornada o que s'hagués de treballar de nits, les tres empreses modifiquen la jornada del dia següent dels treballadors afectats. A la Residència Geriàtrica l'Albert s'asseguren que passin les 12 hores entre jornada i jornada abans de que el treballador es torni a incorporar a la feina. A Simtec Instal·lacions solen aplicar aquest límit legal, tot i que si l'endemà hi ha un volum elevat de feina és possible que l'incompleixin per a acabar la feina per fer. Finalment, a Manresa i Fills, es sol incomplir aquesta limitació. Parlant amb ells m'expliquen que si un treballador acabés la seva jornada a les 10 de la nit arrel de les hores extra, l'endemà entraria igualment a les 8 del matí a treballar. Aquest fet l'argumenten amb el raonament de “que ha tingut prou temps de descansar”.

Cal comentar que a l'empresa Residència Geriàtrica l'Albert trobem la peculiaritat que, en el cas de les responsables, les hores extra no es consideren com a tal. Les consideren com un “excedent d'hores”, que no es compensa meticulosament, sinó que el que fa és

generar una confiança entre el treballador i l'empresa. Aquesta confiança es transforma en certes llibertats, com pot ser absències injustificades en dies puntuals per motius personals o poder agafar vacances avisant amb poca antelació.

Guàrdies de localització:

A les tres empreses estudiades hi ha treballadors que realitzen guàrdies de localització. En els tres casos no és la totalitat de la plantilla els que treballen sota aquest règim, sinó que són treballadors específics. A Simtec Instal·lacions són els tècnics electricistes, a la Residència Geriàtrica l'Albert són les responsables i els tècnics i a Manresa i Fills són els operaris amb més antiguitat. Totes aquestes persones són avisades mitjançant telèfon mòbil proporcionat per l'empresa. Respectivament, a les dos primeres empreses mencionades anteriorment, les guàrdies s'organitzen per torns setmanals de dilluns a dilluns les 24 hores del dia. En canvi, a Manresa i Fills, la disponibilitat ha de ser 24 hores 365 dies l'any per part de tots els treballadors implicats en les guàrdies.

A Simtec i a l'Albert la disponibilitat que genera les guàrdies de localització és remunerada mitjançant un plus de disponibilitat³⁴. A Manresa i Fills les dos parts em parlen d'un plus de productivitat, que serveix també per remunerar aquesta disponibilitat, no confio en aquesta informació. Per una banda, recordem que l'entrevista amb el Joan Tamurejo es realitza sota la supervisió de l'administrativa que representa l'empresa. Per altre banda, la naturalesa d'un plus de productivitat no té cap relació amb la disponibilitat horària dels treballadors.

Finalment cal comentar una peculiaritat que, igual que en el cas de les hores extraordinàries, passa a la Residència Geriàtrica l'Albert. Les guàrdies de les supervidores consten també de visites curtes al centre de treball durant el cap de setmana per a comprovar que tot funciona bé. En el cas de que hi hagués alguna complicació haurien de treballar també el cap de setmana acumulant més hores a l'excedent del que he parlat anteriorment.

³⁴ A l'entrevista en Josep Rovira (Simtec Instal·lacions) em diu que no retribueixen aquesta disponibilitat mitjançant cap plus. Al haver-hi una contradicció entre la informació proporcionada per les dos parts de l'empresa em torno a posar amb contacte amb ell. El dies següents, al consultar-ho en una nòmina, em confirma l'existència d'aquest plus de productivitat, i s'excusa amb que no demana mai la nòmina per escrit a l'empresa.

Burnout?

Les tres persones entrevistades que treballen fent hores extraordinàries i guàrdies de localització es senten més fatigats físicament i emocionalment en les èpoques en que fan hores extraordinàries. Mentre els toca fer guàrdies de localització no noten desgast a no ser que els truquin per alguna emergència que requereixi dels seus serveis. Aquesta fatiga no la consideren crònica, sinó com a quelcom puntual que sorgeix en èpoques en que és necessari treballar més hores per al correcte funcionalment de l'empresa. En el cas de l'Encarna Jimenez (Residència Geriàtrica l'Albert), tot i que no m'ho afirma directament, sí que parlem d'una situació més aviat crònica. El motiu és que, quan arriba el cap de setmana en que no fa guàrdia, nota un desgast que no sentia durant la setmana. M'ho justifica dient que "la ment és poderosa", el moment en que sap que es pot relaxar és quan pateix d'aquesta fatiga.

Com a mecanisme per a evitar aquesta fatiga les tres empreses coincideixen bastant. A Simtec Instal·lacions fan torns per repartir les guàrdies i les hores extraordinàries que en poden derivar. A Manresa i Fills no fan torns per repartir les guàrdies, però sí que reparteixen les hores extra que en deriven. A la Residència Geriàtrica l'Albert no només apliquen torns per repartir les guàrdies i les hores que en deriven, també realitzen cursos d'ajuda als treballadors. Aquests cursos van des de l'acompanyament a la mort fins a teràpies per a reconduir l'estrès que genera la feina en el sector de la geriatria, i s'escullen a petició dels treballadors.

En el test CBB les valoracions no han estat molt elevades. L'Encarna Jimenez i en Josep Rovira han obtingut la mateixa puntuació general, 37 punts. Els resultats de l'Encarna han estat més estables, tots considerats dins una afectació baixa en els tres blocs. En Josep, tot i obtenir la mateixa puntuació, es troba al límit d'una afectació mitja del síndrome del *burnout*. Aquest fet és degut a que algunes vegades els usuaris de l'empresa on treballa tenen exigències excessives i comportaments irritants, per aquest motiu procura despersonalitzar-los. En Joan Tamurejo ha obtingut unes valoracions més elevades. Al bloc d'antecedents ha obtingut un resultat de 19 punts, el que significa que en el seu lloc de treball hi ha alguns factors que poden suposar antecedents de *burnout*. El resultat al bloc 2 ha estat de 26, considerat alt en quant al diagnòstic del síndrome. La seva valoració al bloc 3 també ha estat superior a la dels altres dos treballadors. En aquest cas ha estat de 7, resultat mig, que li implica una certa afectació del síndrome.

5. CONCLUSIONS:

Aquest treball té com a propòsit investigar la utilització de les hores extraordinàries i guàrdies de localització, com a mecanismes de disponibilitat, per part de les empreses del sector serveis. També l'anàlisi d'una possible relació entre aquests dos mecanismes de disponibilitat horària i l'aparició o augment del síndrome del *burnout* en els treballadors afectats per aquesta disponibilitat.

Primer ens centrarem amb la primera part de la investigació, l'aplicació dels mecanismes de disponibilitat estudiats.

Podem concloure que les empreses del sector serveis no fan un ús molt elevat de les hores extraordinàries i les guàrdies de localització com a mecanismes de disponibilitat horària. En les tres empreses estudiades es fan hores extraordinàries sovint, però la seva utilitat és per a cobrir emergències puntuals que suposen un augment del volum de treball. Per part de les empreses no trobem la intenció d'obtenir disponibilitat horària dels treballadors per aconseguir una organització flexible del treball. Tots els treballadors entrevistats tenen una jornada de treball estable que és respectada per l'empresa, tot i que en alguns moments es treballi més hores un cop acabada la jornada ordinària.

Aquesta realitat pot ser deguda a la desinformació sobre aquest tema o a la bona fe en la manera d'actuar de les empreses. Sabem que les hores extraordinàries i les guàrdies de localització poden ser utilitzats com a mecanismes de disponibilitat horària, però aquesta utilitat és bastant oculta, al menys en el sector estudiat. De moment no és un fet corrent que les empreses del sector serveis obtinguin disponibilitat dels seus treballadors utilitzant aquests mecanismes.

Tot i això cal fer menció a que no sempre es respecten tots els requisits legals que regulen les hores extraordinàries. Dos de les tres empreses estudiades, en algunes ocasions no respecten la limitació de les 12 hores de descans entre jornada i jornada. Aquest fet és preocupant ja que vulnera l'Estatut dels Treballadors (TRLET), concretament l'article 34.3. En una d'elles, a més, es supera un altre límit, concretament el màxim de 80 hores extra remunerades anual. D'aquest fet podem extreure que, al menys, el nombre d'hores que superi 80 serà remunerat amb diner en negre. En aquest cas ens tornem a trobar amb una il·legalitat, una infracció greu tipificada per la

TRLISOS³⁵ a l'article 3.7. Els treballadors no sempre tenen l'opció de decidir si fer o no fer les hores extra, pel que perden la seva voluntarietat. Sí que podrien dir que no i marxar a casa un cop finalitzada la jornada, però senten l'obligació de quedar bé amb l'empresa. En l'actualitat laboral el mercat de treballadors és molt ampli, i tenen por a ser substituïts per algú disposat a treballar més hores sense queixa. Cal comentar també, en el cas de la Residència Geriàtrica l'Albert, el concepte "d'excedent d'hores". Aquest concepte, tal com l'apliquen a aquesta empresa, no s'ajusta a la legalitat laboral del nostre país. No hi ha regulat cap sistema que un excedent d'hores pugui ser compensat amb confiança i privilegis a l'empresa.

Respecte a la legalitat de les guàrdies de localització no hi ha molt a dir. Com bé sabem és un mecanisme molt poc regulat, per tant, sempre que es compleixi amb els requisits establerts a la negociació col·lectiva no hi haurà cap problema. No s'ha observat cap vulneració legal en les empreses estudiades.

Podem concloure que les empreses del sector serveis no s'ajusten totalment a la legalitat vigent en quant a l'ús d'hores extraordinàries. Aquest fet està motivat per la desinformació de la regulació legal. Les empreses estudiades, al no tractar-se de grans empreses, no disposen de departament jurídic ni de departament de recursos humans per a estudiar tots els requisits legals a complir. Les persones entrevistades en representació de l'administració no tenen únicament una sola tasca a l'empresa, a part de la gestió de personal s'encarreguen d'altres feines. Aquest fet fa que, al no tenir temps suficient i no estar formades per a tal, no puguin dur a terme una correcta gestió legal dels treballadors. Un altre motiu és la situació actual de l'economia al nostre país, moltes empreses no es poden permetre el compliment de la normativa vigent. Tot i que no és una excusa per a vulnerar les lleis del nostre ordenament jurídic, s'ha de tenir en compte com a un motiu més.

Per tant, ja podem donar resposta a la pregunta "com apliquen els mecanismes de disponibilitat horària d'hores extraordinàries i guàrdies de localització les empreses del sector serveis?". Les empreses del sector serveis no utilitzen les hores extraordinàries i les guàrdies de localització com mecanismes de disponibilitat horària. Ho utilitzen per a

³⁵ Real Decret Legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei sobre Infraccions y Sancions en l'Ordre Social.

cobrir emergències i moments puntuals en que augmenta el volum de treball sense haver de incorporar nous treballadors. Tot i això en moltes ocasions no s'ajusten a la legalitat, de manera que incompleixen alguns preceptes legals que poden derivar en sancions a l'empresa.

Un cop resposta la primera par de la pregunta d'investigació podem seguir amb la segona. Aquesta tracta d'investigar si aquests mecanismes incideixen en l'aparició del síndrome del *burnout* en els treballadors.

Degut als resultats obtinguts a les entrevistes realitzades i als tests CBB podem concloure que no existeix una relació directe entre aquests mecanismes i el síndrome del *burnout*. Recordem que aquest síndrome es caracteritza per l'aparició de fatiga emocional, despersonalització i falta de realització professional en el treball. No hem obtingut resultats rellevants que indiquin que els treballadors entrevistats pateixin aquests símptomes. Sí que pateixen de fatiga física i emocional en les èpoques en que el volum de treball és major, han de realitzar hores extraordinàries i sorgeixen més trucades de guàrdia. Però aquesta situació no és crònica, sinó moments puntuals on el desgast laboral és major. En aquests cas podríem estar parlant d'estrès laboral, factor del qual en pot derivar el *burnout* si se n'està exposat durant un període llarg de temps, però que afecta al treballador d'una forma molt menys preocupant.

L'únic treballador del qual podem extreure que pateix el síndrome del *burnout* és en Joan Tamurejo. Analitzant la seva situació concreta, podem veure que no pateix el síndrome a arrel dels mecanismes de disponibilitat horària estudiats, sinó per les seves condicions laborals. Treballa com a operari des de fa molts anys a la mateixa empresa, realitzant les mateixes tasques, fet que afecta negativament a la seva realització personal. Cada dia treballa més hores de les que li pertoca i amb una jornada partida, de manera que té molt poc temps lliure per ell i li genera fatiga emocional. Aquestes condicions són les que l'han dut a patir el síndrome.

D'aquesta manera obtenim resposta també a la segona pregunta plantejada, "incideixen (les hores extraordinàries i les guàrdies de localització) en l'aparició o augment de *burnout* en els treballadors?". No incideixen directament en l'aparició d'aquest síndrome, ja que no hem trobat cap relació. Tot i això, pot afectar en certa forma si no s'apliquen correctament. En el cas d'una mala aplicació d'aquests mecanismes de la que en derivessin unes males condicions de treball sí pot incidir en l'aparició de *burnout*.

Limitacions:

Aquest treball, com qualsevol altre, està sotmès a una sèrie de limitacions. La primera és la amplitud del sector serveis. Hi ha moltes empreses que realitzen feines molt diferents, en les seves característiques i en la seva naturalesa. En el meu cas m'he centrat en Pimes. Sobretot per la facilitat de contacte que es pot tenir amb elles, a diferència d'una gran empresa, però es podria investigar com utilitzen les grans empreses del sector els mecanismes de disponibilitat estudiats. Una altra limitació és la meua inexperiència com a entrevistador. En ocasions m'ha costat conduir les entrevistes cap a on m'interessava per a obtenir la informació que perseguia. Ha estat un *handicap* present en el treball però que he pogut anar superant entrevista a entrevista.

Possibles línies futures de recerca:

Aquest treball obre diferents línies de recerca ineressants. Entre elles, des del meu punt de vista, les més interessants són:

- Si incideixen els mecanismes de disponibilitat horària estudiats en l'augment d'estrès laboral, ja que he detectat que hi ha una possible relació.
- També seria interessant fer la mateixa recerca d'aquest treball però en el sector industrial, on possiblement sí s'utilitzen aquests mecanismes per a obtenir major disponibilitat dels treballadors i ajustar-se a la demanda dels clients.

6. BIBLIOGRAFIA:

Bronsberg, B. i Vestlund, N. (1997). *No te quemes*. Barcelona. Cúmulus.

Burke, R.J. (1987) *Gurnout in pólice work: An examination on the Cherniss model*. Group and Organizaion studies, 12, pàgines 174-188.

Carlos Molina (2010), *La desigual evolución del sector servicios en España*, Cincodías.

Conveni Col·lectiu de l'empresa ENAGAS, S.A (BOE 23 de noviembre de 2005)

Conveni Col·lectiu de l'empresa GAS NATURAL, SDG, S.A (BOE 5 de noviembre de 2008).

Conveni Col·lectiu del grup CIATESA, BOE de 18 de març de 2008

Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2012), INE.

- <http://www.ine.es/dyngs/IOE/es/operacion.htm?numinv=64050>

Francisco Ramos (1999) *El Síndrome del Burnout*. UNED-FUE

Jackson S.E i Maslach, C. (1982) *After-effects of job related stress: Families as victims*. Journal of Occupational Behavior, 3, 63-77.

Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud.

Maslach, C. (1981) *Burnout: A social psychological analysis*. En J.W. Jones (Ed.), *The Burnout Syndrome*. Park Ridge, IL: London House Press.

Martínez Yáñez, N. M. (2011). El régimen jurídico de la disponibilidad horaria. *Navarra: Aranzadi*.

Merino Senovilla, H. a *Distribución del tiempo de trabajo en la negociación colectiva. El papel de la regulación tradicional y los nuevos contenidos*, RDS (1998), pàgines 214 i 215.

Pines, A. i Arosen, E. (1988) *Career Burnout: Causes and Cures* (2ns Ed). Nova York, The Free Press.

Real Decret Legislatiu 1/1995, de 24 de març, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei de l'estatut dels Treballadors.

Real Decret Legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei sobre Infraccions y Sancions en l'Ordre Social.

STS de 22 de diciembre de 1992 (RJ 1992, 10353), fonament quart.

STS de 27 de febrero de 1995 (RJ 1995 1262), fonament tercer.

STS de 28 de junio de 2006 (RJ 2006, 8348), fonament segon.

STS de 4 de julio de 1995 (RJ 1995, 5477), fonament quart.

STS de 9 de diciembre de 1994 (RJ 1994 9961), fonament únic.

STSJ de Andalucía, de 3 de enero de 2002 (JUR 2002 150312), fonament tercer.

STSJ de Andalucía, de 3 de junio de 2002 (JUR 2003 79314), fonament tercer.

TS de 15 de desembre de 1993 (RJ 1993 , 9956) .

TS de 27 de gener de 2009 (RJ 2009, 1440).

TS de 29 de novembre de 1994 (RJ 1994, 9246) en el seu fonament quart

TS de 3 de marzo de 1993 (RJ 1993, 1700), en el seu fonament cinquè.

TSJ de Valencia de 10 de junio de 2008 (RJ 2008, 2005), fonament tercer.

ANNEXES:

1. Qüestionari MBI (*Maslach Burnout Inventory*):

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)	
<p>A continuació encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.</p> <p>A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:</p>	
Nunca:..... 1	Algunas veces al año:..... 2
Algunas veces al mes:..... 3	Algunas veces a la semana:..... 4
Diariamente:..... 5	
<p>Por favor, señale el número que considere más adecuado:</p>	
1. AE Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	
2. AE Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	
3. AE Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	
4. RP Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	
5. D Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	
6. AE Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	
7. RP Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	
8. AE Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9. RP Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	
10. D Siento que me he hecho más duro con la gente.	
11. D Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	

12. RP Me siento muy enérgico en mi trabajo.
13. AE Me siento frustrado por el trabajo.
14. AE Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
15. D Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.
16. AE Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
17. RP Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.
18. RP Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.
19. RP Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
20. AE Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
21. RP Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
22. D Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.
AE: Agotamiento Emocional; D: Despersonalización; RP: Realización Personal.

2. Questionari BM (*Burnout Measure*):

A continuació encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él.

No existen respuestas correctas o incorrectas.

Este cuestionario es confidencial.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

1. Nunca
2. alguna vez al año
3. Una vez al mes
4. Algunas veces al mes
5. Una vez por semana
6. Algunas veces por semana
7. Todos los días

Agotamiento emocional	1	2	3	4	5	6	7
1. Me siento deprimido							
2. Estoy emocionalmente agotado							
3. Me siento quemado							
4. Me siento atrapado							
5. Estoy preocupado							
6. Me siento desesperado							
7. Me siento ansioso							
Agotamiento mental							
1. Soy feliz							
2. Soy infeliz							
3. Tengo un buen día							
4. Me siento inútil							

5. Me encuentro optimista							
6. Me siento desilusionado							
7. Me siento rechazado							
Agotamiento físico							
1. Me encuentro cansado							
2. Estoy agotado físicamente							
3. Me encuentro destrozado							
4. Me siento sin fuerzas							
5. Me encuentro desgastado							
6. Me siento débil							
7. Me siento enérgico							

3. Qüestionari CBB:

Por favor, conteste a las siguientes preguntas, rodeando con un círculo la opción deseada.

1. En general estoy más bien harto de mi trabajo.
 1. En ninguna ocasión
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. En la mayoría de ocasiones
2. Me siento identificado con mi trabajo.
 1. En ninguna ocasión
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. En la mayoría de ocasiones
3. Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes
 1. En ninguna ocasión
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. En la mayoría de ocasiones
4. Mi supervisor me apoya en las decisiones que tomo.
 1. En ninguna ocasión
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. En la mayoría de ocasiones
5. Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos personales.
 1. Totalmente en desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Indeciso
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
1. Mi trabajo actual carece de interés.
 1. Totalmente en desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Indeciso
 4. De acuerdo

5. Totalmente de acuerdo
2. Cuando estoy en mi trabajo, me siento de mal humor.
 1. En ninguna ocasión
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. En la mayoría de ocasiones
3. Los compañeros nos apoyamos en el trabajo.
 1. En ninguna ocasión
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. En la mayoría de ocasiones
4. Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí.
 1. Nunca
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. Siempre
5. Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien sus resultados y su alcance.
 1. Totalmente en desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Indeciso
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
6. Las personas a las que tengo que atender reconocen muy poco los esfuerzos que se hacen por ellas.
 1. Totalmente en desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Indeciso
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo
1. Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso.
 1. Totalmente en desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Indeciso
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo

2. ¿Considera usted que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc)?.
 1. Nada
 2. Muy poco
 3. Algo
 4. Bastante
 5. Mucho
3. Mi trabajo es repetitivo.
 1. En ninguna ocasión
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. En la mayoría de ocasiones
4. Estoy quemado en mi trabajo.
 1. Nada
 2. Muy poco
 3. Algo
 4. Bastante
 5. Mucho
5. Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo.
 1. Nada
 2. Muy poco
 3. Algo
 4. Bastante
 5. Mucho
6. El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales.
 1. Nada
 2. Muy poco
 3. Algo
 4. Bastante
 5. Mucho
1. Procuro despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo.
 1. Nunca
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 4. Frecuentemente
 5. Siempre
2. El trabajo que hago dista de ser el que yo habría querido.
 1. Nada

2. Muy poco
 3. Algo
 4. Bastante
 5. Mucho
3. Mi trabajo me resulta muy aburrido.
1. En ninguna ocasión
 2. Raramente
 3. Algunas veces
 - Frecuentemente
 - En la mayoría de ocasiones
4. Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor.
- En ninguna ocasión
 - Raramente
 - Algunas veces
 - Frecuentemente
 - En la mayoría de ocasiones

4. Entrevista a Pere Vila:

Gerent i coordinador de l'empresa Simtec Instal·lacions . Les seves tasques són les de direcció i coordinació de l'empresa.

M'ha explicat un dels treballadors que solen fer hores extres, a acabar la jornada si fa falta o algú vol pot fer hores extres.

En pot fer, però en fem poques.

Són cent per cent voluntàries o hi ha moments en els que és necessari que algú es quedi treballant?

Això la feina ho diu un mica, no? Però sobretot el client. De cara al client, si hem d'acabar una feina perquè dema... però si no és així no.

Quan es fan hores extres, les compenseu en dies de festa o les retribuiu? Què soleu fer?

Solem pagar o compensar-les.

Ho decideix l'empresa o es consulta el que li va millor al treballador?

L'empresa o el treballador (ho pacten)

I les pagueu al mateix preu que les hores ordinàries o el preu és diferent?

És diferent.

Ho feu així perquè ho diu el conveni?

Exacte, perquè ho diu el conveni.

Quan s'han de fer hores extra perquè ho requereix la situació amb quina antelació soleu avisar?

En funció de la situació. Quan estem de guàrdia les urgències són ara per ara. Les guàrdies les apliquem a una feina específica.

Quina és aquesta feina?

Treballem per Endesa, i és un contracte que tenim amb ells. Dins aquest contracte hi apareix que n'hem d'estar les 24 hores pendents.

I què feu per Endesa exactament?

Portem centrals elèctriques. Gestionem el manteniment. (Un cop acabada l'entrevista m'explica que porten el manteniment de les màquines que generen l'electricitat a varies centrals hidroelèctriques de la zona).

Quan sorgeix un urgència com us poseu amb contacte amb el treballador que està de guàrdia?

Qui l'avisa?

I com?

Endesa té un centre de control a Lleida i controla totes les centrals (de la zona) elèctriques. Veuen si hi ha una alarma, una averia, una aturada... I aquesta gent de Lleida decideixen ells si ha d'anar o no la guàrdia a la central.

Trucant-los per telèfon?

Exacte. Nosaltres tenim un telèfon només per les guàrdies, de la mateixa empresa nostre. I aquest telèfon és sempre el mateix, l'operari se'l van canviant.

Ho retribueix d'alguna manera? No em refereixo a les hores extres que es fan a arrel de l'emergència, sinó el simple fet d'estar disponible durant les guàrdies.

Si que retribueix la disponibilitat.

I com ho retribueix?

Amb diners.

Amb algun plus?

Exacte, amb un plus.

Les guàrdies són obligatòries en el lloc de treball dels treballadors que les fan? En el moment que entren a treballar ja ho saben?

Sí, des del primer moment.

En les setmanes que es fan guàrdies i èpoques en que es solen fer més hores extra noteu que la productivitat dels treballador baixa? Que no treballa al mateix ritme?

No.

Rendeix al mateix ritme?

Avera, si un dia ha de treballar tota la nit doncs l'endemà haurà de fer festa.

Modifiqueu l'horari del dia després.

I tant.

I en l'estat d'ànim noteu algun canvi?

No.

Finalment et volia preguntar que, si creieu que existia un impacte negatiu físic o psicològic en els treballadors a arrel de fer guàrdies i hores extra, si utilitzàveu algun sistema per evitar-ho.

(S'ho pensa bastant) No.

Suposo que el fet de repartir-ho en torns ja ho considereu com a tal.

Exacte, per anar més descansats. Si ho haguessin de fer sempre...

I com feu els torns?

Setmanals, de dilluns a dilluns.

5. Entrevista a Josep Rovira:

Tècnic Electricista de l'empresa Simtec Instal·lacions. Les seves tasques són sobretot el manteniment, reparació i instal·lació d'aparells elèctrics domèstics. També s'ocupa en alguns moments del manteniment i reparació de la maquinària que genera l'electricitat a varies centrals hidroelèctriques de la província de Girona.

A quina activitat es dedica la vostra empresa?

És un empresa de serveis elèctrics, de serveis auxiliars elèctrics.

I quin horari de treball fas, diari i setmanal?

Normalment l'horari que es fa és de 8:00 a 13:00 i de 15:00 a 18:00.

Treballeu de dilluns a divendres o els caps de setmana també?

No, els caps de setmana es fan guàrdies.

Soleu fer hores extres?

Sí, qui vol fa hores extres. En solem fer una o dues (diàries, quan les volen fer).

I en què consisteix la feina durant aquestes hores?

La mateixa feina que fem normalment.

I com us les retribueixen? O us les compensen?

Ens les compensen apart.

En dies de festa o en remuneració?

Amb diners.

I el preu de la hora extra es paga al mateix preu que la hora ordinària o és diferent?

Depèn. L'hora extra te un preu que tenim estipulat, si és dins de la guàrdia també té aquest preu. Però si hem de sortir per una urgència que no podem deixar, en festiu o fora de l'horari de treball està més remunerat.

M'expliques que si voleu podeu fer hores extres, però alguna vegada és l'empresa la que us obliguen a fer hores?

Alguna vegada sí.

I us avisen el mateix dia? Amb quina antelació?

Depèn de la feina ens avisen el mateix dia.

I pot afectar a l'horari de dia després?

Depèn, si vas a dormir molt tard o si fas moltes hores el mateix dia l'endemà pots anar més tard a treballar, sempre que no sigui urgent el que s'ha de fer l'endemà.

Deixeu que passin 12 hores entre jornada i jornada?

Sí, aproximadament sí. Pensa que les feines que fem nosaltres a aquesta empresa són feines que no podem deixar el client sense llum o sense aigua.. O que es pari una màquina a una fàbrica, no ho podem deixar sense arreglar.

Solen ser urgències..

Exacte.

M'explicaves que el cap de setmana feu guàrdies..

Hi ha gent que fa guàrdies el cap de setmana, sí.

Entre setmana també en feu? A la nit per exemple?

A la nit sempre hi ha algú de guàrdia.

I ha d'estar pendent del telèfon?

Té un telèfon sempre a mà.

És telèfon d'empresa o el seu personal?

És d'empresa.

I com les gestioneu?

Les guàrdies es tornen. Som varies persones i cada setmana l'agafa algú diferent.

I el simple fet de fer guàrdies us ho paguen? No em refereixo a les hores de feina que es fan a arrel de la trucada, sinó al simple fet de que estigueu descansant amb el telèfon a mà. Us ho remuneren d'alguna manera?

No...

Ni amb algun plus...

No. L'empresa no té cap obligació de remunerar-nos-les.

Quan feu guàrdies i us truquen en què consisteix la feina?

Reparacions, urgències, etc.

En èpoques en que soleu fer hores extres, que feu més hores de compte, o que us toqui el torn de guàrdia, com us sentiu enèrgicament o de fatiga?

Depèn les feines. Hi ha feines més pesades que et pots trobar més fotut aquell dia, però també hi ha feines que no són tan pesades. Es clar, també depèn de les hores que facis. Psicològicament et pots trobar una mica afectat, pots tenir més mala llet...

És el que t'anava a preguntar, que si us sentiu mes irritable o més negatiu.

Sí. A vegades afecta.

Aquestes sensacions venen donades per èpoques en que hi pugui haver més feina? O Estem parlant d'un fet més aviat crònic?

Va a temporades, no és sempre així. Hi ha temporades més bones i n'hi ha de més feina.

Creus que l'empresa coneix aquesta situació? De que treballar fent hores extres i guàrdies us comporta aquestes sensacions?

Sí, es nota. El que passa és que ho distribueixen bastant bé.

I fan alguna cosa per intentar combatre aquesta situació? Per disminuir l'impacta negatiu?

Sí, si. Distribueixen la feina de manera que si un treballador està més fatigat, o té algun problema dons aquella feina es reparteix a altres persones ja que els que estem aquí estem tots capacitats per a fer-la.

6. Entrevista a Carmen Berrio:

Coordinadora de la Clínica Geriàtrica L'Albert. Les seves tasques a l'empresa consisteixen en el control de tasques dels treballadors i coordinació d'horaris, vacances, festius, rotacions, etc.

Com ja t'havia explicat, el meu treball consisteix en un estudi de com s'apliquen les hores extres i les guàrdies de localització.

Doncs el tema de les hores (extra) és una miqueta complexa perquè cada empresa funciona d'una manera diferent. Tenim el que és la legalitat, que és el que ens diu la llei, que més de 80 hores no es poden treballar i que han de constar en nòmina. Què passa? Que també pots pactar amb el treballador, o bé canvi en dies de festa..

Compensar-ho no?

Sí compensar-ho. Per exemple, aquí tenim un problema que en un moment donat et falta una persona d'avui per demà per què s'ha posat malalta, clar, difícilment pots cobrir-ho.

Emergències?

Exacte. Què passa? Que llavors truques a una altre companya, aquesta companya alo millor va fent hores i quan li va bé, o ho necessita, o vol fer unes "mini" vacances d'una setmana doncs ajunta uns dies i fa vacances. D'altres que econòmicament ho necessiten doncs anem fent de més i de menys per poder pagar-los-les. D'acord? Està fora de la llei però buenu, és un conveni que tens treballador-empresa, ells els hi convé i anem fent de més i de menys.

Respecte les guàrdies, les guàrdies és menys conflictiu perquè som una empresa que treballem de dilluns a dilluns. Per conveni laboral nostre treballem a serveis complets, que vol dir que tots els dies i nits han d'estar complets. Per tant nosaltres, les guàrdies són rotatives, entren a la jornada laboral.

A l'hora de firmar el contracte, a l'hora de començar a treballar, ja es sap que es treballarà rotativament. L'Encarna em va explicar que feia guàrdies els caps de setmana..

Sí, hi ha responsables que van fent un cap de setmana si i un cap de setmana no, i s'agafa el dia anterior de festa.

Les compenseu en dies de festa les guàrdies.

Què passa amb el treballador “normal” que no és un responsable o no és un tècnic? Per exemple els tècnics, que són el psicòleg, el terapeuta emocional... aquesta gent sí que fan guàrdies. Perquè? Per que la guàrdia que fan ells és el mateix que l'Encarna. Fan una setmana cadascú, que ja ho tenen programat tot l'any, i per compaginar aquestes guàrdies s'agafen dos dies de festa, o bé dijous i divendres o bé divendres i dilluns segons el calendari pactat de l'any.

El treballador normal no té guàrdies perquè és la seva jornada laboral, tant neteja com auxiliars (de geriatria), que són els treballadors que necessita la Casa (referint-se a l'empresa) perquè funcioni el cent per cent és la seva jornada laboral.

Aquests són els que treballen, com tu dius, de dilluns a dilluns.

Això mateix.

Ja el conveni diu que l'horari és aquest.

Sí. El conveni de serveis, geriatria té les 24 hores fent el servei cuidant els avis, per el qual necessitem personal. Per tant ells el que fan és fer rotatives les seves festes. Clar, si treballen un dissabte i un diumenge tenen festa el dijous i el divendres. Però tot això dintre de l'horari, que és rotatiu, dintre la jornada rotativa. Els festius el mateix, pot ser que un Nadal li toqui treballar a un grup o a un altre, perquè és rotatiu segons toca per calendari.

Vale, per part del treballador “ras”, per dir-ho d'alguna manera, no són guàrdies, són els tècnics i responsables només els que fan guàrdies, que després es compensen amb dies de festa.

Això mateix. Després hi ha una petita bonificació que entra dins el nostre conveni, que quan treballes diumenges o festius et compensen econòmicament, que és petita però queda compensada.

Si hagués de fer hores extres arrel d'una trucada de guàrdia...

Són hores extres.

Si no és festiu es pagaran a preu normal, al mateix preu que la hora ordinària..

No, les hores extres són hores extres sempre.

Es paga el mateix que hora ordinària o es paga més?

Es paga més clar, és hora extra. Per exemple, per dir-ho d'alguna manera ja que ara no ho se segur, si la hora ordinària es paga a 6€ la hora extra surt a 14€ i *picu*.

A l'hora de posar-se en contacte quan es fan les guàrdies com es fa? Pel mateix telèfon personal del treballador?

Guàrdies et refereixes als responsables?

Sí. Per exemple si heu de trucar a un responsable el cap de setmana per venir a treballar..

L'Encarna i la Merixell (les responsables), o jo quan les supleixo perquè fan festa o vacances, el dissabte per norma és presencial. Es ve i es mira com esta la Casa, esperes que hagin dinat (els interns), buenu, passes com aquell qui diu 7 o 8 hores. A la tarda es mira que tot funcioni i fas un control. Diumenge a vegades vens al matí mitja hora o una hora, marxés i si passa qualsevol cosa et truquen, i a la nit igual, si hi ha qualsevol cosa et truquen. Però a les nits, tant elles com jo, si passa qualsevol cosa a la nit ens truquen. De manera que les guàrdies les compensem una mica, en general, en responsabilitat, parlem sempre de responsables. El treballador "ras" no se'l molesta a casa seva.

D'acord. El meu treball el faig relacionat amb com pot afectar al treballador, depèn com es gestioni, en temes d'estrès, de *butnout*, d'estar cremats a la feina. Noteu que, per exemple, el cap de setmana que un treballador li toca fer guàrdies o que ha hagut de fer hores extres , noteu que aquell cap de setmana el treballador baixa la seva productivitat? O no treballa al mateix ritme?

Home..

Ho enteneu?

S'entén i no els demanes tampoc que vagin amb la mateixa velocitat, però també és veritat que la persona que és responsable i et demana hores perquè li interessa, és responsable en saber que ella ve perquè vol. Ningú l'obliga. D'altres vegades, és veritat, que si estàs mol apurada i et fan el favor de venir avui després de treballar 11 hores ahir,

aquestes noies van cansades. Es compensa econòmicament o en dies de festa, però és cert que el rendiment baixa, lògicament. Són persones i és un treball dur.

En l'estat d'ànim també ho noteu? Van més fatigats?

Sí. No tenen el cent per cent com una persona que ve fresca del dia anterior. Ara, et torno a dir, és veritat que la persona, per norma, com que són ells els que volen i que realment t'ho demanen, "si tens hores extres truquem" o "necessito ajuntar dies per agafar uns dies de festa", també saben que el sacrifici els val la pena.

I per evitar aquest impacte negatiu el que feu són les rotacions.

Exacte, rotacions.

Feu alguna altre cosa per intentar que no repercuteixi..?

Se'ls fa cursos, se'ls estimula preguntat què volen i que suggereixen per fer cursos més idonis per sortir del que és el seu àmbit, no? Cursos de psicologia, de relax, cursos de riure estil *risoterapia*, i n'hi havia un altre per fer fluir tot el tema de alliberar-te una mica de l'estrès i com poder-lo reconduir. També què fer quan acabes de treballar, i maneres de com la teva persona ha de gestionar l'àmbit tan personal d'aquest treball. Hem fet molts cursos, primer se'ls demana a ells, a petició del treballador. Sí que hi ha hagut casos on, per exemple, hem estat lluitant dos anys per tenir *pilates* i finalment s'ha acabat, perquè realment vam començar per ells (els treballadors), perquè és un relaxament, els reforces molt l'esquena i al final s'ha hagut d'acabar perquè no hi ha hagut participació.

En aquest sentit els treballadors són una bastant ganduls en aquest aspecte. Tot el que ocasioni un esforç ho comencem que sembla que sí, però acabes que no hi ha participació.

Ja per acabar, el treballador que ve a aquí a fer hores extres, o un tècnic o responsable que estigui de guàrdia que el truqueu per treballar una nit, el dia després la seva jornada es modifica?

Per norma, quan fa la guàrdia, o abans ha tingut festa o la té després. Sempre hi ha una compensació.

Però si, per exemple, algú ha de venir a fer hores un dilluns a la nit i dimarts havia d'entrar a les 8 del matí..

No, se li canvia la rotació de feina.

Deixeu que passin mínim les 12 hores?

Si clar, això si.

7. Entrevista a Encarna Jimenez:

Supervisora de la Clínica Geriàtrica L'Albert. Les seves tasques a l'empresa consisteixen en passar partes de totes les incidències, des de treballadors fins a residents. També revisar les plantes, revisar habitacions, estar amb els auxiliars. Estar a l'ajuda dels auxiliars i al costat de les famílies quan tenen preguntes o inquietuds.

Com ja t'havia explicat el meu treball tracte sobre la gestió de les hores extres i les guàrdies de localització. Els treballadors soleu fer hores extres? O hi ha algun període de l'any en que en realitzeu més de lo normal?

No hi ha un període, és en funció del personal, de les baixes. Aquest any tenim moltes noies embarassades que ja són mares, això comporta que, segons el conveni nostre, a partir de les 20 setmanes d'embaràs ja es dóna la baixa per riscos. Són 5 mesos de gestació.

Automàticament es dóna ja aquesta baixa..

Sí, per conveni, que ja entra des del cinquè mes fins a part i després els mesos de maternitat i lactància.

I això ho soleu suplir contractant a més personal o la gent que sou aquí treballant feu més hores?

Contractant més gent.

I tornant a les hores extres, com us les paguen o compensen?

Buenu, parlem que hi ha dos grups; el personal de tota la casa, que mitja hora o una hora que fan (de més) se li paga extra, i nosaltres a direcció que no tenim hores extres. Pot ser que tinguem un excedent però treballem amb unes altres condicions i amb unes altres llibertats. Tenim un excedent d'hores al cap de l'any però ja és també per part nostre, que venim més hores de les que ens toquessin. No sé si m'he explicat..

Sí, la Carmen m'ha explicat que quan feu guàrdies els caps de setmana passeu per aquí a mirar com està la cosa tant dissabte com diumenge..

I a vegades truques des de casa per si tot està be, si hi ha tot el personal, l'equip tècnic, infermeria... Puntualment, si hi ha un *exitus*, una defunció, ja has de muntar tot el protocol de la defunció amb els familiars.

I tot això, si comporta més hores a la setmana de les de la vostra jornada, us ho compensen amb algun dia de festa o us ho paguen com a hora extra?

Ho compensen amb altes dies.

I amb quina antelació us solen avisar?

Com que som l'equip gerent (es refereix a responsables, no a gerència) no ens ho demanen, ja som nosaltres els que estem davant l'equip de treballadors. Som els pilars de la Casa, no en situació però sí a l'hora de donar les feines als treballadors.

Les guàrdies com les soleu repartir? M'han explicat que les guàrdies les feu els tècnics i responsables..

Sí

I que les feu el cap de setmana, perquè la resta de treballadors ja per conveni els toca treballar els caps de setmana.

Exacte. Per conveni tenim tots 1.700 hores (de treball) al llarg de l'any i que fins ara han estat en dies excedents. El treballat per sobre d'aquestes hores, que les extres no es conten, és un excedent d'hores, que es va donant en dies en funció de les hores que s'han fet.

I com repartiu les guàrdies?

A supervisió i coordinació un cap de setmana està la Meritxell i l'altre cap de setmana hi soc jo. La Carmen Berrio ens cobreix quan fem festa nosaltres. I dels 15 o 16 festius que hi ha a l'any ens els repartim entre nosaltres 3, l'equip de direcció.

A l'hora d'entrar a treballar a aquí ja sabies que els caps de setmana i les nits tocava fer guàrdies?

Sí.

I són retribuïdes d'alguna forma?

Els festius es paguen amb un extra d'uns 18 o 20 euros. I també tenim l'extra de disponibilitat.

A això em referia. El fet d'estar disponibles us ho paguen amb aquest extra?

Sí.

No us ho compensen amb algun dia de descans?

Dins del grup de direcció ens ho compensem entre nosaltres. Si tinc hora al metge la setmana que ve només diré "marxo al metge", i ja en confiança per les hores que hem pogut fer de més no farà falta ni portar el justificant.

Quan us han de localitzar com ho fan? Us truquen al mòbil personal o us proporcionen un mòbil d'empresa?

L'empresa ha donat mòbils, però jo no vull portar el d'empresa. Tinc el meu personal.

I en els dies que et toca fer guàrdies, sobretot els caps de setmana, has de passar per aquí o estar pendent de que tot funcioni bé, notes que enèrgicament vas més cansada? O et sent fatigada?

Vaig molt més cansada quan acabo la setmana, suposo que la ment és poderosa i quan ja sap que són els últims dies, el dia que acabes ja estàs molt cansat. Pot ser perquè saps que el dia següent ja tens festa. Els caps de setmana (que fa guàrdies) no, però depèn també del dia que tens. Hi ha dies molt durs, sobretot per falta de personal ja que últimament hi ha moltes baixes que no hem pogut cobrir perquè, tot i que de personal tenim bastant ràtio, hem de cobrir les vacances i no teníem a les expectatives cobrir 5 baixes, que és el que tenim ara mateix. Tot i que va entrant personal per cobrir baixes, festes, i moltes vegades nosaltres ens posem a ajudar a tot el personal.

Això que m'expliques, que quan arriba el cap de setmana de descans ets sentis fatigada et passa per temporades o és mes aviat crònic?

Tinc temporades. He acabat ara una temporada de fa dos mesos esgotada. La doctora em va dir d'agafar la baixa però vaig fer uns dies de vacances. No soc persona de baixes ni de el lloc en el que estic ocupant ho permet (referint-se a les

responsabilitats del lloc a l'empresa, no a que l'empresa no li permeti). Vaig agafar uns dies de vacances per recuperar-me, per carregar energia.

O sigui que creus que l'empresa ja reconeix que és normal que, arrel de anar arrastrant això, puguis estar esgotada.

Perfectament. Jo vaig dir “la setmana que ve agafaré uns dies de vacances” i sempre ens ho han respectat per part de totes. Això ho tenim molt bé.

L'empresa fa alguna cosa més per intentar compensar tots aquests aspectes negatius que pot comportar el fet de treballar amb hores extres i guàrdies?

Dintre l'empresa hi ha varis cursos que es van fent al llarg de l'any, hi ha cursos que es fan dins la Casa i cursos que es fan a centres exteriors. Des de direcció fins a auxiliars tothom ha passat per cursos.

I en què consisteixen?

Depèn. Dintre la geriatria tenim tot el que és socio-sanitari, cursos sobre com montar horaris i torns, perquè dins els torns tenim horaris molt complicats. En el servei de psicologia també tenim cursos, de l'acompanyament a la mort hem fet cursos... en preparació sempre d'estar davant del resident i del treballador.

8. Entrevista a Cristina:

Realitza tasques administratives i tècniques de control de productivitat, control de tasques que es fan a les obres i de personal.

A quina activitat es dedica l'empresa?

L'empresa es dedica al moviment de terres, activitat d'obra civil, tot el que seria obra pública, desbrossaments, activitat agrícola... té 2 agrobotigues, i treball de neteja de boscos.

A aquesta empresa els treballadors solen fer hores extres?

No solen fer hores extres, excepte que hi hagi una emergència.

Què podríem entendre per emergència?

Un temporal de mar, una nevada, fortes pluges o la caiguda d'algun arbre.

Com gestioneu les hores extra? Les compenseu amb dies de descans o es retribueix?

Les paguem.

I la retribució de l'hora extra és superior a la hora ordinària?

Es paga a un preu més elevat que l'hora ordinària

Pactat per l'empresa o per conveni?

És un preu pactat entre l'empresa i el treballador.

Suposo que al tractar-se d'urgències, l'antelació per avisar als treballadors que han de fer hores extra no és molt àmplia.

És immediata a quan sorgeix l'emergència.

I l'horari del dia després a fer hores extra queda modificat d'alguna forma? Per posar un exemple... un treballador que entra a treballar a les 8 del matí i el dia anterior ha plegat a les 10 de la nit.

Normalment és el mateix horari, sempre i quan els treballadors hagin tingut prou hores per a descansar.

Teniu també treballadors que realitzen guàrdies de localització?

Sí.

Com us poseu en contacte amb ells si sorgeix una urgència?

Mitjançant el telèfon. Tots els treballadors tenen telèfon d'empresa.

Les guàrdies es fan durant tot el dia? O durant a nit també han d'estar disponibles els treballadors?

Sí. Com que depèn molt del temps pot ser a qualsevol hora del dia.

I ho retribueix d'alguna forma? Em refereixo al simple fet d'estar disponibles mentre no s'està treballant.

Ho incloem en el plus de productivitat a la nòmina.

Quan el treballador entra a l'empresa és coneixedor que haurà de fer guàrdies?

És coneixedor que pot passar. Però normalment aquestes guàrdies les duen a terme els treballadors amb més antiguitat a l'empresa.

En èpoques en que hi ha més temporals o més mal temps en general, que requereixi fer més hores extra o sorgeixin emergències que fan activar es treballadors de guàrdia, noteu una baixada en la productivitat o el rendiment dels treballadors?

Normalment no, perquè són ocasions bastant puntuals. Aquesta situació, si es produís al llarg de tota una setmana mai seria el mateix treballador el que aniria a fer les feines, sinó que aniríem alternant diferents treballadors per fer aquestes tasques.

I en l'estat d'ànim? Parlant ja de temes més emocionals, noteu algun canvi?

Normalment no es nota.

Utilitzeu algun sistema per evitar aquest possible impacte negatiu ens els treballadors que realitzen hores extra i estan fent guàrdies?

No.. què vols dir amb un impacte negatiu?

Que pugui afectar emocionalment o enèrgicament.

No, ja et dic, sempre que els treballadors fan aquests treballs extra els donem prou temps de descans com perquè es puguin recuperar.

9. Entrevista a Joan Tamurejo:

Operari de l'empresa Manresa i Fills. Realitza tasques de maquinista i tractorista, porta excavadora, i tractor.

Quin és el teu horari?

Treballo al dia unes 9 hores i a la setmana unes 45 hores.

I treballes amb un horari estable o flexible?

Normalment treballo les mateixes hores cada dia.

I quin horari és?

De 7:00 a 17:00 o de 8:00 a 18:00, depèn entens? Depèn la obra.

Sols fer hores extres o hi ha algun període de l'any en concret en que es solguin fer més hores extres?

Sí que en solc fer. Tant a l'hivern com a l'estiu, a l'hivern per què hi ha temporals i a l'estiu per la platja.

I a la platja exactament quin servei realitzeu?

La neteja de la sorra.

Aquestes hores extraordinàries com són retribuïdes o compensades?

Ens les paguen.

Saps el número d'hores extres que pots arribar a fer al llarg de l'any?

Home... Això és difícil...

Creus que arribes a fer 80 hores anuals?

Sí, sí. Perfectament.

I us avisen amb l'antelació com per tenir temps suficient per preparar-vos bé?

Sí, oi tant, no hi ha cap problema amb això.

M'havies explicat que sols fer guàrdies no?

Sí, tothom portem el telèfon per si hem d'anar-hi, doncs ens truquen i anem i cap problema.

Les repartiu d'alguna forma o tothom està cada dia pendent de la guàrdia?

No, si surt quelcom ens ho tornem.

Però igualment sempre heu d'estar pendants del telèfon no?

Sí, sí.

El dia en que vas entrar a l'empresa ja t'ho van explicar que funciona així? Ja ho sabies?

Sí.

I per a localitzar-vos quin mitja utilitza l'empresa?

Per telèfon.

D'empresa?

Sí.

Us retribueixen d'alguna forma aquesta disponibilitat amb algun plus o descans?

No.. "bueno", en un plus sí, però en descans no (somriu).

I quan us truquen mentre esteu de guàrdia per anar a treballar en què pot consistir a feina?

"Bueno", pot ser per un temporal marítim, per pluges intenses, que pot ser caiguda d'arbres o treure terres. Normalment és això.

I durant aquestes èpoques en que feu més hores com et sents enèrgicament i emocionalment?

Home, si fas més hores estaràs més cansat. Però no és cada dia ni cada setmana, són dies concrets. És clar que quan fas això et troves més cansat.

No estem parlant de quelcom crònic no? Quelcom que ho puguis anar arrastrant durant bastant temps..

No, no.

Creus que afecta negativament al teu rendiment a la feina?

Home, com més hores fas el treballador això ho acusa. Però ja et dic, quan són 2, 3 o 4 dies puntuals tampoc és gran cosa.

Des de l'empresa coneixen i comprenen que aneu més cansats degut a treballar amb aquestes condicions?

Si home, si fan més hores...

I fan alguna cosa per evitar aquesta situació?

No. No hi ha cap problema.

No teniu cap mecanisme?

Si es veu que s'han de fer moltes hores ens les tornem. E treballador no ens fan fer moltes hores, després ens les repartim.

Us repartiu les hores que deriven de l'emergència.

Això mateix